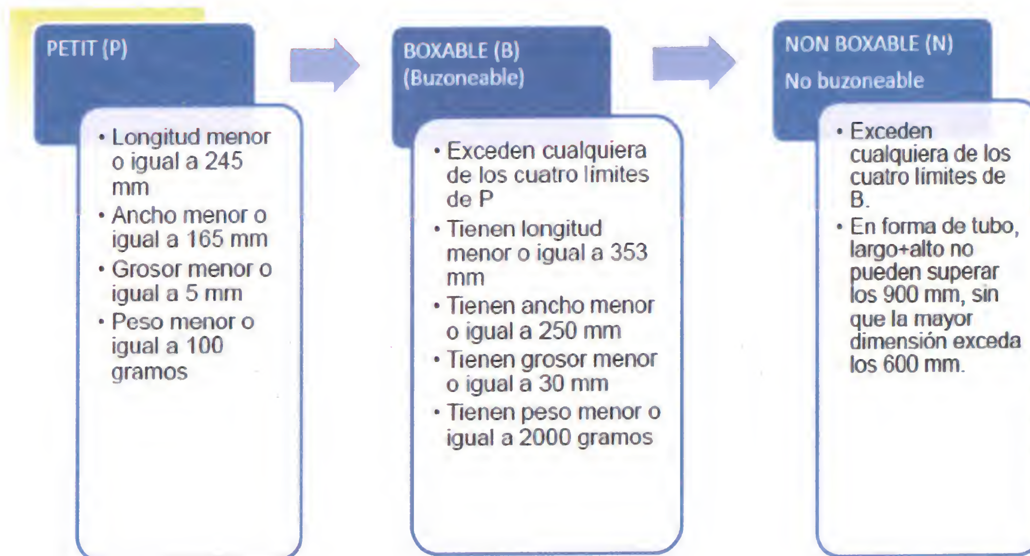


7.2.3. Características de cada formato



7.2.4. Criterios de contenerización según volumen y país de destino

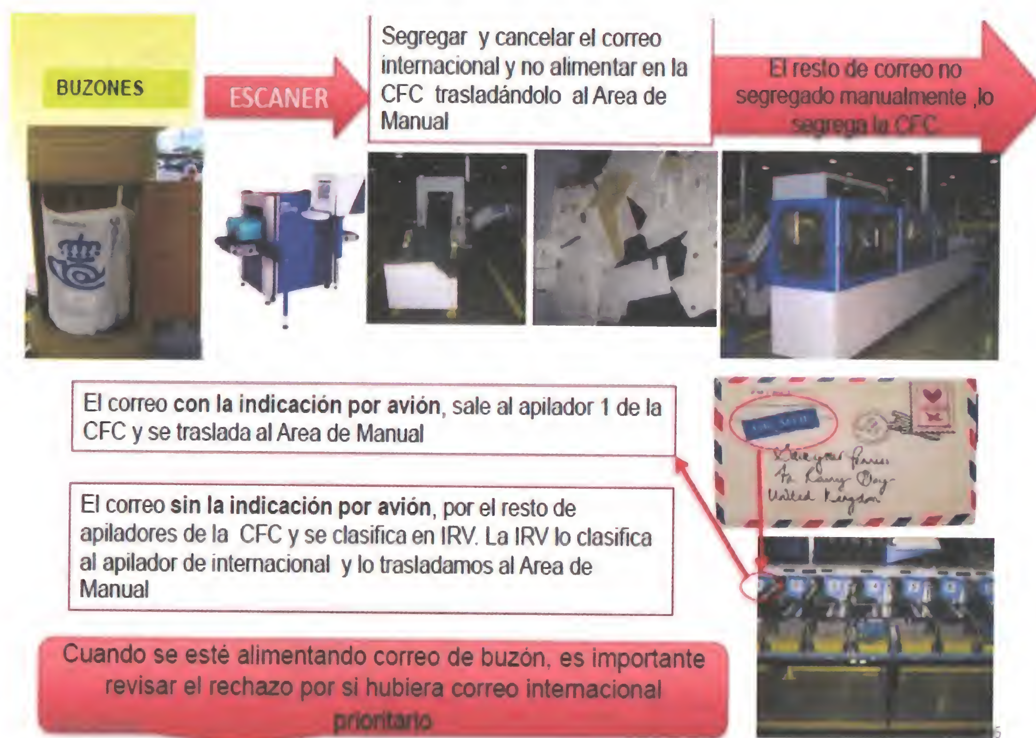


08

7.2.2. Tratamiento del correo internacional prioritario de exportación en centros

El tratamiento variará según el correo haya sido depositado en buzones o admitido en oficina o unidades de admisión masiva:

- **Buzones:**

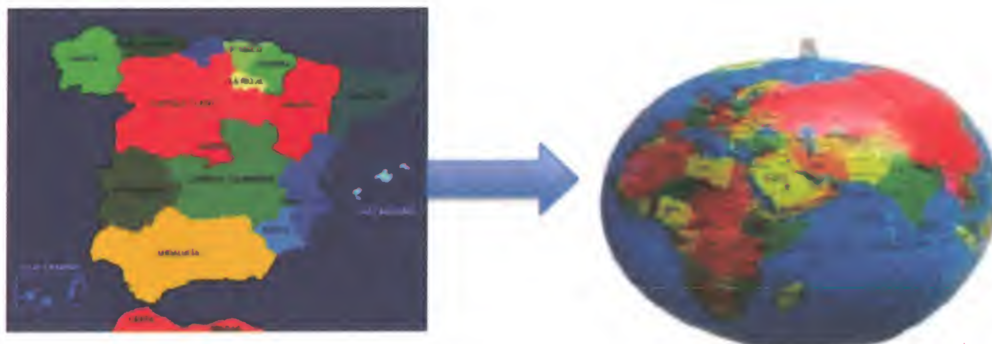


- **Oficinas y unidades de admisión masiva:**





7.2. Correo internacional prioritario de exportación



7.2.1. Entrada del correo prioritario de exportación en centros



08

- **Flat no automatizable y rechazo flat:**



- **Formato gordo:**





- **Normalizado manual:**



- **Flat automatizable y rechazo IRV:**



7.1.4. Tratamiento del correo internacional prioritario de importación mesa de apertura CTA Madrid

En la mesa de apertura se procede a la apertura de sacas o bandejas y se formatea el correo:

- Normalizado automatizable.
- Normalizado manual.
- Flat automatizable.
- Flat manual.
- Gordo.

- **Normalizado automatizable:**



08



7.1.2. Entrada del correo internacional prioritario de importación en CTA Madrid



7.1.3. Tratamiento del correo internacional prioritario de importación en el CTA de Madrid

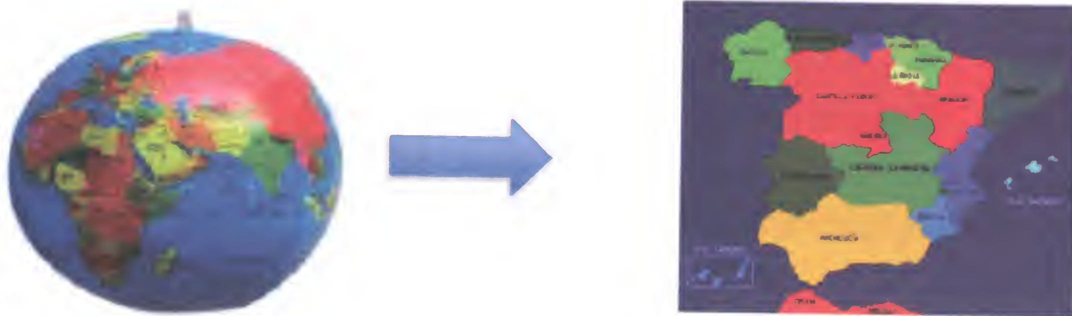
08

El correo internacional prioritario de importación recibido en el CTA de Madrid se descarga en el muelle correspondiente, quedando registrada la hora de entrada de los envíos al Centro a través de las antenas de radiofrecuencia. Dicho correo se recibe contenerizado en sacas o en bandejas azules con tapa negra.

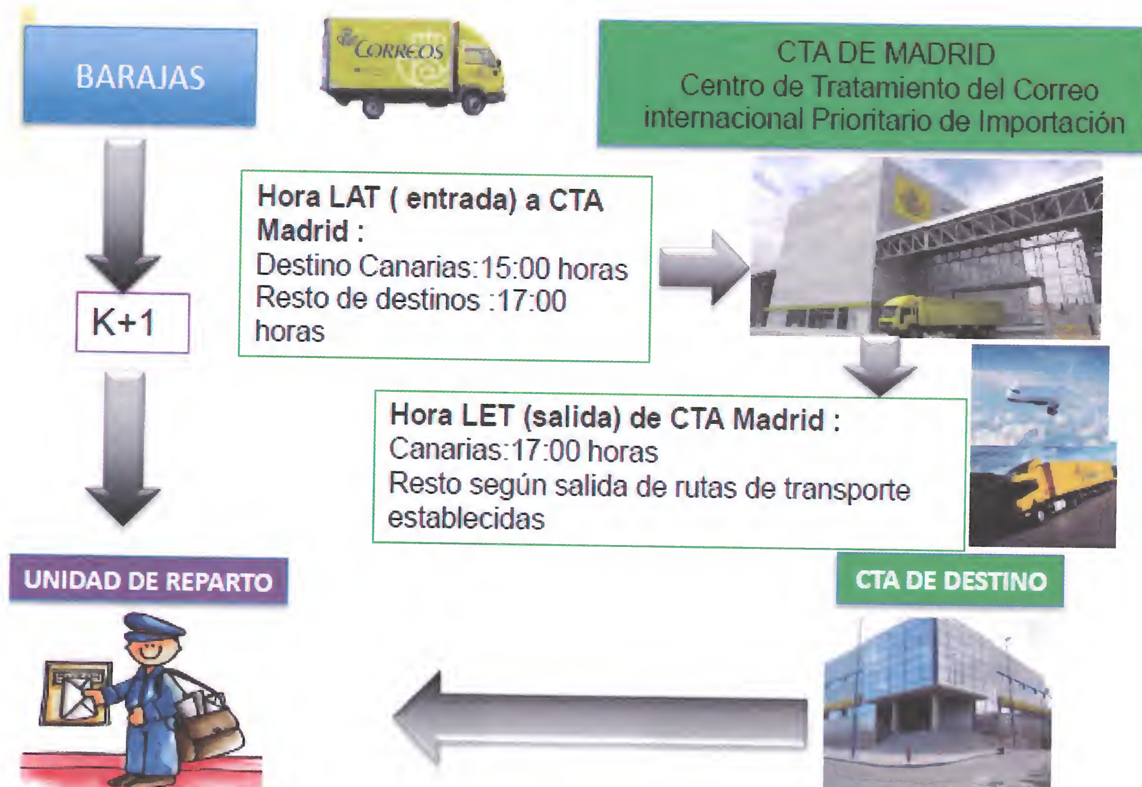




7.1. Correo internacional prioritario de importación



7.1.1. Cadena de valor del correo internacional prioritario de importación





El CTI Barajas cuenta con dos negociados:

- Recepción y entrega: su principal función es el control de las expediciones del correo tanto de salida como de llegada.
- Exportación/importación:
  - Tratamiento de cartas prioritarias de exportación, dedicado a la apertura, clasificación y preparación de despachos.
  - Apertura correo no IPC ordinario importación.
  - Apertura correo certificado de importación.

El CTP de Barajas está dedicado al tratamiento y clasificación mecanizado del correo internacional, organizado en diferentes negociados:

- Exportación de cartas no prioritarias: tratamiento de estos envíos con destino a cualquier país del mundo.
- Clasificación envíos registrados importación.
- Exportación de paquetería: gestiona los envíos de paquetería con origen en España y con destino al extranjero.
- Clasificación mecanizada: tratamiento de todo tipo de envío importado cuyas características de peso y tamaño permita ser mecanizado, realizando una clasificación a CTA nacionales.
- Negociado de apoyo: destinado a dar apoyo y soporte al resto de negociados de forma complementaria:
  - EMS documentos.
  - Grabación FEDEX.
  - Grabación REEMBOLSOS.
  - Control para FACTURACION.

Explicar el tratamiento de todos los envíos internacionales sería muy complejo, por lo que vamos a explicar en este apartado el tratamiento del correo prioritario.

- La jaula de rechazo se trasladará al puesto de gestión de incidencias para gestionar la paquetería rechazada.

- Registro manual:
  - Se selecciona "Registro manual".
  - Se introduce el código de barras del paquete, el código postal de destino y se registra.
  - Registrado el paquete en la base de datos, aparecerá en pantalla el destino y rampa que le corresponde según el programa de clasificación.
  - Se adhiere la pegatina verde al paquete consignando el número de rampa. Si ya disponía de ella, despegar la original o colocar la nueva sobre la ya existente.
  - Se deposita el paquete en una jaula, carro o palé y se clasifica manualmente en los mismos carros, jaulas o palés que la paquetería automatizable, intentando no dejarla para el final para evitar acumulaciones.

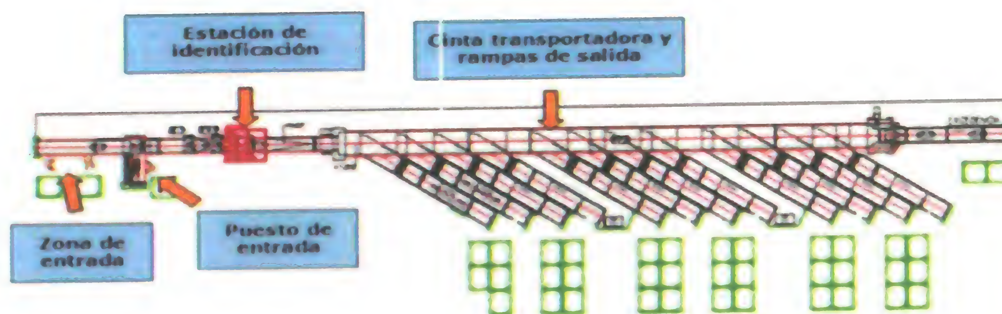
7. OPERACIONES INTERNACIONALES

El grueso de las operaciones con envíos internacionales se lleva a cabo en la Oficina de Cambio Madrid-Barajas, situada en la terminal de carga del aeropuerto de Madrid (Adolfo Suárez) con dos centros CTI Barajas (Centro de Tratamiento Internacional) y CTP Barajas (Centro de Tratamiento Postal). Debido a las características especiales de la Oficina de Cambio, el trabajo es continuado 24 horas, los 365 días del año.





- **Distribución en planta (o layout):**



- Cinta de alimentación:

  – Los paquetes deben colocarse en la cinta de alimentación con el código de barras en la parte superior del envío o en el lateral frontal al operador.

  – No hay que alimentar la cinta con:

    - Envíos que excedan de las dimensiones y peso establecido o con formato irregular (tubos, cilindros…).

    - La paquetería devuelta (que no se reetiqueta) sin pasar por el puesto de incidencias, ni la que lleva en su cubierta el círculo verde que es la que requiere tratamiento manual, bien por sus dimensiones que impiden la automatización, bien porque contiene mercancías peligrosas que puedan circular por la red postal.

08

- Rampas de clasificación:

  – Rampa 1: Rechazo.

  – Rampa 2-12: Clasificación de destinos (3 destinos por rampa).

  – Rampa 13: Excedencia.

- Puntos críticos en la evacuación:

  – Al existir 2 ó 3 destinos por rampa, es necesario extremar la atención para evacuar el paquete a su destino correcto.

  – No se debe retirar ningún carro, jaula o palé lleno sin rotular correctamente. Una vez retirado, se sustituirá por uno nuevo vacío y se rotulará inmediatamente.

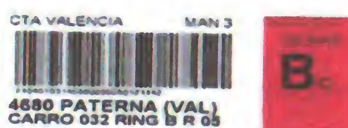
  – Evitar el deterioro de los envíos. Colocar la paquetería pesada a un lado y nunca encima de la frágil.

  – La jaula de excedencia se trasladará a la cinta de alimentación para volver a introducir los paquetes en la máquina.

- Las bandejas deben circular perfectamente rotuladas. Se tapan y flejan exclusivamente aquellos destinos que circulen por vía aérea.
- Lo trabajado manualmente se clasifica directamente en bandejas.



- Etiquetado de bandejas en EGE exclusivamente.



- **Envíos detallables:**
  - Mesa de apertura:
    - Se abren las bandejas.
    - Se consolidan los productos en bandejas tipo C sin formatear y sin separar por productos, la automatizable para la SCP (mayor o igual a 7 mm de altura) y la no automatizable para el ring de urgentes (menor a 7 mm de altura).
  - Se pistolea en SGIE el código de barras del envío en registro manual.
  - Se contenerizan directamente en la bandeja.
  - Se utiliza siempre la bandeja más pequeña posible y que mejor se adapte al contenido. Las bandejas deben circular perfectamente rotuladas con EGE y circulan tapadas y flejadas exclusivamente las que se cursen por vía aérea.
- **Clasificación de Paquetería:**
  - **Paquetería automatizable y no automatizable:**

	La paquetería deberá reunir los siguientes requisitos:			
	Dimensiones			Peso
		Mínimas	Máximas	Máximo
PAQUETERÍA AUTOMATIZABLE	**Largo** **Ancho** **Alto**	150 mm 150 mm 7 mm	900 mm 600 mm 400 mm	30 kg
PAQUETERÍA NO AUTOMATIZABLE	Paquetería que pese más de 30 kg. Paquetería que exceda de las dimensiones máximas o no cumpla con unas dimensiones mínimas. Paquetería de formato irregular: productos esféricos o cilíndricos, bidones, barriles, embalajes de botellas.			





La distribución en planta (o layout) de la UPR es:



- **Básica certificada:**
  - **Se formatea:**
    - Normalizado: el automatizable se trabaja en IRV y el no automatizable se trabaja manualmente.
    - No normalizado: el automatizable se trabaja en flat, el no automatizable se trabaja manualmente.
    - Gordo: el automatizable se trabaja en la SCP y el no automatizable se trabaja manualmente.
    - Se utiliza siempre la bandeja más pequeña posible y que mejor se adapte al contenido.

– Correo gordo (voluminoso): este tipo de correo, por su formato y volumen, no puede ser clasificado en casilleros, se clasifica directamente en bandejas tipo C o baúles grises, o bien al descubierto en los rings de carros.

– Utilización de la EGE:

  - La EGE es una estación generadora de etiquetas. Se trata de una pantalla táctil que simula el casillero y en cada hueco está el destino que corresponde.

  - Una vez abierta, se debe ir a cada uno de los programas de clasificación (internacional, nacional, zonal, provincial, local o devuelto), luego poner el tipo de correo (básica, certificada, urgente) y, por último, el formato normalizado, no normalizado o gordo. Una vez establecidos todos los parámetros, simplemente tocando en la pantalla en el hueco establecido, emitirá una etiqueta con el destino y los parámetros asignados. Esta etiqueta la pondremos en la bandeja.

- **Evacuación del correo:**

  – El correo que se va depositando en los casilleros hay que ir evacuándolo a bandejas. Siempre hay que ponerlo en su bandeja correspondiente (normalizado en bandeja A, flat en bandeja B y gordo en bandejas C).

  – Los casilleros se utilizan indistintamente para todos los ámbitos de clasificación, por tanto, cuando se finalice, hay que dejarlos vacíos para evitar dejar cartas que, al mezclarse con otro destino, se encaminarían incorrectamente.

  – Las bandejas completadas del expositor se irán depositando en un carro consolidador o palé para sacar a la zona logística e ir distribuyéndolo por los distintos destinos.

  – Los baúles grises se evacúan directamente a la Zona Logística.

6.2.5. Procesos en el Área de Productos Registrados (UPR)

La UPR es la Unidad de Productos Registrados, es decir, la unidad donde se realiza el tratamiento, grabación en SGIE o clasificación automática o encaminamiento a otros Centros de Tratamiento o a las correspondientes Unidades de Reparto, USE u Oficinas de los siguientes productos:



- **Clasificación:**

  Normas generales: para todos los formatos se clasificará por destinos dependiendo del ámbito, generalmente:

  – Nacional: se trataría de todo el correo que no es de la propia zona.

  – Zonal: si se tiene concentrada la zona en un centro de tratamiento se clasifica el correo de dicha zona.

  – Provincial: serían los municipios fuera del ámbito de la capital.

  – Local: serían las distintas unidades de reparto de la capital.

  – Internacional: en algunos centros se clasifica el correo internacional nacido por países y formato.

  Éstas serían clasificaciones normales. Luego, dependiendo de los volúmenes o del número de destinos, en algunos centros se clasifican juntos distintos ámbitos, o si está concentrado no se clasifica correo nacional, o zonal, etc.

- **Clasificación del correo:**

  – Correo normalizado en casilleros CN 50:

  - Solo cuando exista un volumen considerable de correo no automatizable.
  - Pondremos las bandejas de correo a clasificar en un portabandejas y, cogiendo montones, los iremos depositando en los huecos. Cuando dichos huecos vayan completándose se retirarán e irán dejándose en las bandejas, en este caso de tipo A, colocadas en los expositores. Dichas bandejas se etiquetarán cuidando de no cometer errores, ya que si etiquetamos mal puede ir la bandeja al destino equivocado.
  - Cuando un destino no genere el correo suficiente para ir en una bandeja tipo A (al menos 2/3 de la bandeja), se engomará e introducirá en la bandeja de tipo B que ese destino tiene asignada en el expositor donde se clasifica el resto del correo.

  – Correo no normalizado (flat):

  - El correo que no puede ser clasificado en el sistema de clasificación automática y el rechazo proveniente de ese sistema, cuyas medidas permiten su depósito en bandejas tipo B, se clasificará en expositores, directamente a la bandeja.
  - Los rings suelen estar formados por cuatro expositores colocados en forma de U situando dos carros enfrente y uno a cada lado, formando un ángulo recto con los del frente, permitiendo una clasificación a 48 destinos con su bandeja correspondiente.

— Además, si va a otros centros, este envío puede seguir siendo automatizado.

- **Elementos logísticos del área de manual:**
  - **Elementos de clasificación:**

    — Casillero CN 50, correo normalizado (solo para mailing no automatizable).

    — Expositor, todo el correo que quepa en bandejas tipo B sin distinción de formatos. También se puede introducir el correo clasificado en el CN 50, correo flat o correo gordo (voluminoso).





  - **Elementos auxiliares:**

    — EGE es la etiquetadora. De esta manera las etiquetas tienen un formato homogéneo y evita errores de encaminamiento.

    — Carros portatapas: todas las tapas deben estar depositadas en estos carros y evitar que estén desperdigadas por todo el área.

    — Carros portabandejas, son carros para depositar la bandeja a clasificar.

- **Funciones durante la jornada:**
  - **Previas a la clasificación:**

    — Nos aseguraremos de que el correo ya ha pasado por el sistema de clasificación automática. De no ser así, se llevará a la alimentación de la máquina TOP (máquina de flat).

    — El correo devuelto y el correo nacido o mal encaminado no debe mezclarse en ningún caso, ya que su tratamiento es completamente diferente. Actualmente, las IRV clasifican el correo normalizado devuelto automáticamente.

    — Los expositores deben estar vestidos de bandejas cuando se empiece a clasificar y estar etiquetados para evitar errores; tanto para clasificar como para evacuar el correo de los casilleros.



Después de la clasificación	**Evacuación de la máquina**	Evacuar la máquina y sacar los carros o palés con correo trabajado al muelle.
	Cambio de programa	Cambiar el programa y repetir los pasos realizados antes de la clasificación.
	Máquina FSM	Los efectivos necesarios para alimentar y evacuar correctamente la máquina.

- **Clasificación automática en CFC:**

Antes de la clasificación	**Entrada de correo**	Meter el correo sin preparar en la tolva de alimentación. El correo preparado se meterá por el alimentador secundario.
Durante la clasificación	**Máquina CFC**	Los efectivos necesarios para alimentar y evacuar correctamente la máquina.
	Trabajo CFC	No tiene un trabajo continuo. Se alimenta a medida que llegan las rutas del Centro.
	Trabajo realizado	Esta máquina segrega, cancela y facia las cartas y tarjetas postales.
Después de la clasificación	**Evacuación de la máquina**	Es importante la rápida evacuación de los apiladores: ▪ El formato normalizado pasará a la cabecera de la IRV. ▪ El formato C-5 pasará a la cabecera flat.

08

- **Fin de la jornada:**
  - El turno que finaliza dejará las áreas de trabajo listas para iniciar el trabajo del turno siguiente.
  - Firma la salida en la hoja de firmas entrada/salida.

6.2.4. Procesos en el Área de Clasificación Manual (Unidad de Productos Ordinarios- UPO)

- **Normas generales:**
  - La clasificación manual tiene que ser residual en los centros de tratamiento.
  - No debe tratarse manualmente ni un solo envío que pueda automatizarse.
  - Si cuando se realiza la clasificación manual aparecen envíos automatizables, deben sacarse del circuito de manual para integrarlo en la automatización.
  - Una vez introducido en la clasificación automatizada aportaremos valores añadidos:
    - — Ya que la profundidad de clasificación siempre es mayor en la clasificación automática.

- **Durante la jornada:**
    - **Clasificación automática en flat:**

Antes de la clasificación	**Entrada de correo**	Todo el correo no normalizado que llegue al centro se encaminará a la mesa de preparación de la alimentación en la máquina de flat.
	Preparación del correo	Colocar el correo en la mesa de preparación para la línea de alimentación con dos entradas.
	Seleccionar correo	Seleccionar y colocar el correo para su correcta alimentación.
	Alimentar máquina	Esta máquina se alimenta de correo y bandejas tipo B.
	Trabajo pendiente	Ver si hay trabajo pendiente para alimentar la máquina de flat.
Durante la clasificación	**Alimentación**	Los efectivos necesarios para alimentar y evacuar correctamente la máquina. Evitar las dobles extracciones. (Porcentaje mayor del correo mal encaminado).
	Videocodificación	Los efectivos necesarios en función del número de imágenes pendientes y limitaciones horarias.
Después de la clasificación	**Evacuación de la máquina**	El correo sale clasificado y con la etiqueta puesta y rotulada en bandejas tipo B. Las bandejas se clasifican en carros o palés para su salida a la zona de logística.
	Realimentación	Todas las bandejas procedentes de los carros de excedencia, video y rechazo o culling se volverán a realimentar en la máquina.

- **Clasificación automática en IRV/FSM:**

Antes de la clasificación	**Preparación de la máquina**	Preparar la máquina (poner bandejas en los apiladores). Colocar carros o palés para depositar las bandejas llenas.
	Seleccionar programa	Seleccionar el programa de trabajo: nacional, provincial, local, zonal, etc.
	Impresión de etiquetas	Imprimir las etiquetas y ponerlas en las bandejas.
	Trabajo pendiente	Comprobar si hay correo pendiente para alimentar la IRV.
Durante la clasificación	**Máquina IRV**	Los efectivos necesarios para alimentar y evacuar correctamente la máquina.
	Videocodificación	Los efectivos necesarios en función del número de imágenes pendientes y limitaciones horarias.



por la oficina en el plazo de 10 días hábiles para completar la insuficiencia y posteriormente cursar los envíos.

REMITENTE Mod. T-2R

CORREOS

AVISO DE INSUFICIENCIA DE FRANQUEO

"Este envío ha sido devuelto por estar franqueado de forma insuficiente. Para que pueda ser cursado deberá presentarlo en cualquier oficina de Correos y Telégrafos y abonar el importe de la tarifa por insuficiencia de franqueo que se indica en el anverso. Si desea depositarlo en un buzón habrá de franquearlo previamente por este importe".

Correos y Telégrafos — AVISO DE INSUFICIENCIA DE FRANQUEO

- Si no aparece consignado el remitente, los envíos se cursan a la localidad de destino adhiriendo en el anverso del envío la etiqueta informativa T-2D y se entregan al destinatario como correo ordinario, indicándole que pase por cualquier oficina de Correos (con la cubierta del envío) para abonar esa insuficiencia indicada en etiqueta T-1. En el momento de la entrega no se cobra cantidad alguna.

DESTINATARIO Mod. T-2D

Correos y Telégrafos

AVISO DE INSUFICIENCIA DE FRANQUEO

"Este envío ha sido franqueado de forma insuficiente. De acuerdo con lo establecido en el artículo 76 del Reglamento que regula la prestación de los servicios postales, aprobado por Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, debe abonar el importe de la tarifa por insuficiencia de franqueo que se indica en el anverso, para lo cual presentará la cubierta de este envío en cualquier oficina de Correos y Telégrafos. Comunique al remitente la obligación de franquear correctamente para evitar molestias innecesarias".

- Si el envío va dirigido al extranjero, la insuficiencia se hará constar adhiriendo la etiqueta correspondiente (T-1) en la que se indicará el importe del franqueo faltante y, bajo una barra de fracción, el importe mínimo de su tasa no reducida correspondiente al primer escalón de peso de los envíos prioritarios o de las cartas expedidas al extranjero. Estos envíos se clasifican y cursan a destino con el resto de la correspondencia internacional.

- Si el envío procede del extranjero, la insuficiencia vendrá reflejada mediante una fracción y, además del importe que resulte de aplicar el procedimiento correspondiente a la insuficiencia, se abonará una cantidad fija.

6.2.3. Procesos en el Área de Clasificación Automática (Unidad de Productos Ordinarios-UPO)

- **Inicio de la jornada:**
  - Firma la entrada en la hoja de firmas entrada/salida.

08

insuficiente deberán abonar en concepto de insuficiencia de franqueo, como mínimo, según marca la regulación actual, el doble de dicha insuficiencia, que será satisfecha por el remitente o por el destinatario, según proceda. Correos, dentro de lo que marca la regulación, ha establecido como tarifa de insuficiencia de franqueo el doble de la insuficiencia.

A los envíos postales no franqueados o con franqueo insuficiente que vayan destinados o que procedan del extranjero les será de aplicación la normativa internacional.

Las instrucciones sobre los envíos postales insuficientemente franqueados son:

- El control del franqueo sobre los envíos postales se realiza actualmente en la zona de buzones de los CTA.
- Los envíos insuficientemente franqueados que fueran presentados para su admisión en oficinas o Centros de Admisión Masiva (CAM) no serán admitidos sin que el remitente complete el franqueo hasta el importe que corresponda según la clase y categoría del envío.
- Los envíos registrados, al ser admitidos y franqueados en ventanilla, no circularán nunca tasados, siendo responsable del franqueo el empleado que realiza la admisión.

Los envíos depositados en los buzones de la Red Postal Pública que no dispongan de franqueo o que presenten insuficiencia en el mismo serán tratados según el procedimiento que se indica a continuación:

- Primero se matasellan los signos de franqueo y se identifican como envíos insuficientemente franqueados adhiriendo una etiqueta modelo T-1 en la zona central de la parte superior del anverso del envío.



- En segundo lugar, se actuará diferente según si aparece consignado el remitente o no aparece consignado:
    - Si aparece consignado el remitente:
        - Los envíos se devuelven por correo ordinario informándole de la tasa que deberá abonar para cursar su envío mediante modelo T-2R adherido en el reverso del envío.
        - Si pesan más de 100 gramos o hay 25 o más envíos para un mismo remitente independientemente del peso, se deposita en su buzón un aviso de insuficiencia de franqueo (modelo T-3) indicándole la necesidad de pasar



Con respecto al uso de las traspaletas y apiladores hay que tener en cuenta:

- Cuando acabe el turno, el empleado que la utiliza debe dejarla enchufada y asegurarse de que se está cargando.
- Hay que revisar el nivel correcto de agua de las baterías.
- Hay que asegurarse de que los elementos de seguridad, frenos, protecciones, está en perfecto estado.

6.2. El Área de Producción

Es el espacio en el que realmente se realiza el tratamiento de los envíos postales que pasan por el centro.

6.2.1. Las zonas del Área de Producción

Las zonas del Área de Producción son:

- **Zona de buzones:** en ella se realiza el tratamiento del flujo de envíos recogidos en los buzones de calle, así como el de aquellos productos ordinarios admitidos en oficina que requieren matasellado.
- **Zona de automatización**: en ella se realiza el tratamiento automático de los envíos que son susceptibles de este tipo de tratamiento:
    - Tratamiento del correo normalizado.
    - Tratamiento del correo con formato flat.
    - Tratamiento de la paquetería.
- **Zona de manual:** en ella se realiza el tratamiento de los envíos ordinarios que no son susceptibles de tratamiento automatizado. El tratamiento del correo normalizado devuelto se realiza en la IRV (aunque la máquina creada específicamente para ello fue la CFC), mediante un programa específico capaz de identificar el logotipo de grandes clientes.
- **Unidad de Productos Registrados (UPR):** en ella se realiza el tratamiento de los envíos certificados.

Las Áreas de Logística y de Producción tienen mucha relación entre sí: todos los envíos tratados en el Área de Producción tiene su salida del centro a través del Área de Logística, una parte importante de los productos llegados al Área de Logística deberán ser tratados en el Área de Producción, etc; a su vez, las zonas de tratamiento automático y manual del Área de Producción están muy relacionadas, ya que la zona de manual debe ser complementaria de la de automatización.

6.2.2. Insuficiencia en materia de franqueo

Según la normativa existente, los envíos postales destinados a circular por el territorio nacional que ingresen en la Red Pública Postal sin franquear o con franqueo

Ruta: Madrid - Santiago (2)

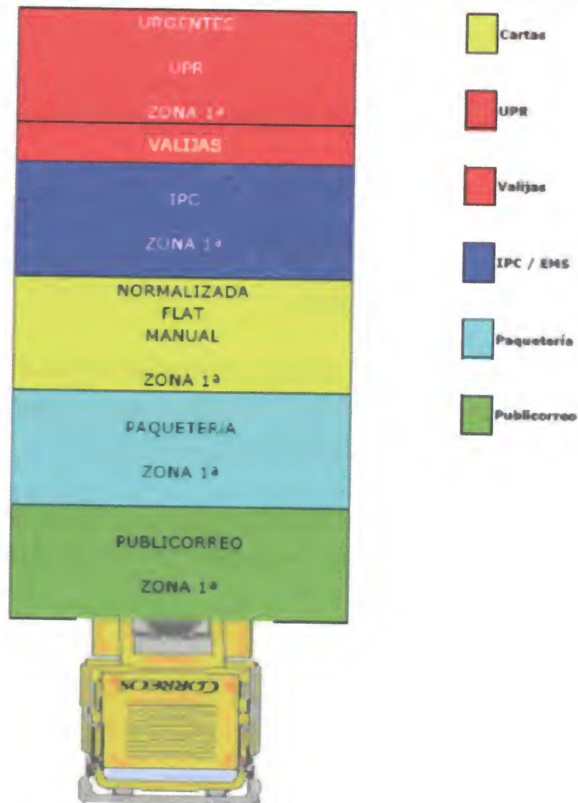
Camión 42 carros (Santos)

CAM 1: Madrid

CARGA | MADRID

SALIDA: 17:45

Paquetería/correo no prioritario con Zona 1ª



LLEGADA: 02:30

DESCARGA | SANTIAGO

- **El mantenimiento de los elementos de manutención:**

  Las jaulas y carros vacíos se retornan a Madrid y Barcelona. Los palés y contenedores plegables reutilizables se retornan a Madrid.

  Diariamente se devolverán los elementos de contenerización sobrantes utilizando las rutas de retorno, muy especialmente las dirigidas a Madrid y Barcelona, principales centros generadores de carga.

  Los carros o jaulas rotas se cursan a Madrid con etiqueta en la que se indique: “MADRID CHAMARTIN JAULA O CARRO ROTO”.

  Las bandejas deterioradas se cursan a Madrid con etiqueta en la que se indique: “FUNDACIÓN BANDEJAS ROTAS”.



- **Normas básicas para la carga de vehículos:**

  El Área de Logística es la principal responsable de optimizar las rutas de transporte. Para conseguir este objetivo es importante:

  - Cargar las unidades de transporte (jaulas, carros, palés) completos, salvo que tengamos capacidad excedentaria de transporte.
  - Recargar hasta completar aquellas unidades de transporte (carros, jaulas o palés) que no nos lleguen completas.
  - Deshacer los palés pequeños e incluir su contenido en las jaulas o carros que corresponda.
  - Realizar una refundición lógica en caso de falta de capacidad.
  - Solo se cargarán en el vehículo los destinos estipulados en los mapas de carga de la ruta que realice.
  - El orden, en que se cargarán las jaulas, carros o palés, en función de su destino, será igualmente el establecido en el mapa de carga de la ruta.

Los mapas de carga son documentos en los que figuran todos los datos para la carga correcta de las rutas de transporte. Existe un mapa de carga por cada una de las rutas de salida y llegada al CTA, tanto para la circulación de lunes a viernes como para la de los fines de semana.

Cada mapa de carga contiene las siguientes especificaciones de la ruta:

- Nombre de la ruta, tipo de vehículo, capacidad y empresa que la opera.
- Centro que carga la ruta en origen.
- Hora de salida/llegada.
- Fin principal para el que está establecida la ruta.
- Clasificación de productos (cada apartado una segregación).
- Orden en el que deben ser cargados los carros o jaulas.
- Hora de llegada a destino.
- Centro que descarga en el final de ruta.

  - Segregando productos que tengan distintos compromisos de calidad como cartas/publicorreo.
  - Segregando productos contenerizados y cursados al descubierto para garantizar su integridad: cartas tratadas automáticamente/paquetería.
  - Segregando unidades del centro u oficina de destino: distribución/oficina, etc.

- Curso de envíos para la red zonal:
  - Hay que realizar las segregaciones señaladas desde Logística Zonal en función de las especifidades del CTP de destino.
  - Se debe tener presente la infraestructura del centro de destino a la hora de fijar el tipo de contenedor superior que podremos utilizar: carro grande, carro pequeño, jaula, etc.
  - Cursar en cada uno de los viajes que realiza la red zonal los productos señalados desde Logística Zonal en función de la ventana de trabajo en la que se encuentren.
  - Una parte importante de la carga que se curse a cada uno de los CTP dependiente del CTA, deberá ser clasificada en sus propios rings local o provincial. Es importante que la carga sea cursada en carros directos a cada uno de los rings del CTP. Con ello se evita una preclasificación en el CTP de destino, simplificando las operaciones y ganando ventana horaria.
  - Es importante que los destinos con gran volumen de cargas salgan en carro o jaula directa desde el CTA, evitando su manipulación en el CTP de destino.

- Curso de envíos para la red interzonal o troncal:
  - Por cada una de las rutas interzonales que salen del CTA solo se cursan los destinos y productos especificados en los mapas de carga de cada una de las rutas interzonales.
  - Las clasificaciones por destinos y productos están fijadas de antemano y también se encuentran especificadas en los mapas de carga.
  - El orden que ha de seguirse a la hora de cargar los vehículos también está fijado en los mapas de carga.
  - Existe una norma específica en la preparación de determinados flujos que han de cursarse por la RUN (Red Urgente Nacional): las bandejas que contengan destinos que han de ser cursados por avión, deben circular flejadas de manera obligatoria.



La etiqueta será puesta en la jaula o carrito en el momento de situarlo en el ring, es decir, antes de comenzar a depositar productos en el mismo.

La etiqueta es de uso obligatorio, independientemente del destino de la jaula, carrito o palé: otro Centro, el Área de Producción, otra zona del mismo Área Logística, etc.

- **El tratamiento del flujo de salida:**

  Flujo de salida es el tratamiento que reciben todos aquellos productos que, una vez tratados en el Área de Producción o en la propia Área de Logística, deben ser cursados a otros Centros Postales.

  En función de su destino, estos productos deberán ser tratados en el ring de salida que corresponda: local, provincial, zonal o nacional.

  - Curso de envíos para la red local:

    – Se confecciona un carro independiente para cada uno de los distritos siempre que el volumen lo permita y el vehículo que realice la ruta no tenga problema de capacidad.

    – En carros dirigidos a las USE, se confeccionan carros distintos para los contenedores y para la paquetería garantizando así la integridad de ésta.

    – En casos de poco volumen, se puede compartir un mismo carro, situando los contenedores todos juntos a un lado del carro y los paquetes al otro lado.

    – La paquetería dirigida a oficinas recibirá el mismo tratamiento que en el caso de las USE.

  - Curso de envíos para la red provincial:

    – Se han de realizar las segregaciones señaladas desde Logística Zonal, en función de las paradas de cada una de las rutas de la red provincial.

    – Adaptar la clasificación al hecho de circular la ruta a granel o contenerizada.

    – Tener presente la infraestructura del centro de destino a la hora de fijar el tipo de contenedor superior que se puede utilizar: carro grande, carro pequeño, jaula…

    – Como norma general, para los destinos con poco flujo, se confecciona un solo carro. Es importante que se agrupen todas las bandejas en un lado del carro, circulando encastradas, y los envíos cursados al descubierto (principalmente paquetería), agrupados en el otro lado.

    – Los destinos con gran volumen, varios carros de carga, hay que clasificarlos de forma lógica:



Jaula paquetería con eslingas

- **Desrotulación/rotulación de las unidades de carga:**

  - **Desrotulación:** toda unidad de carga (jaula/carro o palé) tratada en el Área Logística ha de ser desposeída de la etiqueta con la que llegó.

    La etiqueta será depositada en la papelera, manteniendo limpio el entorno de trabajo, salvo que el carro o jaula en cuestión tenga alguna incidencia. En este caso la etiqueta será reportada, junto con la incidencia, al responsable del proceso.

    Las etiquetas de carros con origen en otras áreas o unidades del CTA serán recuperadas para su reutilización posterior.

    El carro o jaula vacía siempre quedará sin ningún tipo de etiqueta.

  - **Rotulación:** toda unidad de carga (jaula/carro o palé) que se confeccione en los distintos rings de clasificación/consolidación del Área Logística estará provista de una etiqueta en la que se especifique:

    – El centro de origen.

    – La fecha.

    – El producto transportado en su caso.

    – El Centro de destino.



- **Criterios básicos para el tratamiento de la paquetería:**

Como norma general, serán cursados dentro de bandejas todos los envíos de paquetería pequeña y frágil para evitar su deterioro.

Siempre que el volumen lo justifique, se confeccionarán jaulas, carros o palés exclusivos con los productos de paquetería.

Si disponemos, para la confección de la jaula, carro o palé, de paquetería, de envíos en bandejas y envíos al descubierto, se cargarán en primer lugar todas las bandejas y después en la parte superior los envíos al descubierto.

Los envíos frágiles, con poco peso y gran volumen o con envoltorio poco consistente, serán objeto de un tratamiento especial: se cargarán en último lugar en la jaula o carro, es decir, en la parte superior de la carga para evitar el deterioro por aplastamiento.





Paquetería frágil mal ubicada

Una vez confeccionados los carros o jaulas de paquetería se procederá, inexcusablemente, a cerrar las cadenas o eslingas de estos elementos de transporte para evitar el desplazamiento de los envíos durante el trayecto. Los palés con paquetería deberán ir retractilados para evitar la caída de la carga.



Carro con bandejas tipo A



Carro con bandejas tipo B



Palé retractilado



Jaula retractilada

Hay destinos que tienen que ser contenerizados en un determinado contenedor. Por ejemplo:

- Las cargas a transportar en ruta servida por “fiti” o furgoneta RUN solo pueden transportar carros, nunca jaulas.
- A determinados Centros hay que proveerlos de jaulas por lo que será este tipo de contenedor el que se utilice para cursar los productos.



Cuando se consoliden en un mismo contenedor mayor (jaula, carro o palé) envíos cursados en bandeja y envíos al descubierto (paquetería, legajos…), se apilarán todas las bandejas en altura en un lado del contenedor mayor. Los envíos al descubierto se apilarán en altura en el otro lado.



08

Como norma general, las bandejas se cursarán en carros para que circulen encastradas, y serán cargadas en el carro encaradas con el lado en que figura la etiqueta hacia la parte abierta del carro.

La carga depositada en jaulas, carros o palés no debe sobresalir de los límites de estos para optimizar el transporte y evitar el deterioro de los envíos. Los carros y jaulas deben circular con las eslingas o cadenas abrochadas y los palés retractilados para sujetar la carga.

Por prevención de riesgos laborales, la altura máxima permitida son 5 bandejas de tipo B o 10 bandejas de tipo A.

- Envíos mal encaminados, reexpedidos y devueltos.

A la salida del escáner se dispone de un ring de clasificación compuesto por jaulas y/o carros en los que se preclasifican todos los productos escaneados para agilizar su llegada a la zona de tratamiento final.

Todos los Centros que dirijan directamente su carga a un aeropuerto, para su posterior curso por avión, tienen que garantizar que la totalidad del correo ha sido inspeccionado.

- **Prioridad de tratamiento por productos:**

Como norma general, se dará prioridad a todos aquellos productos que requieran tratamiento en el Área de Producción sobre aquellos otros que requieran tratamiento en la propia Área Logística.

En el turno de tarde se exceptúan de esta norma general los productos dirigidos a la UPR provincial ya que estos productos serán tratados con posterioridad a la salida de la red nacional.

En el caso de que nos queden productos sin tratar por el motivo que sea, se rotarán convenientemente las cargas sobrantes. Es decir, se tratarán estas cargas sobrantes con prioridad sobre el resto de productos en el próximo turno o jornada. Para poder rotar convenientemente las cargas sobrantes es imprescindible dejarlas sobre jaulas o carros perfectamente rotulados, con indicación de la fecha e incluso el turno en el que se nos quedaron sin tratar.

- **Criterios básicos para la clasificación y consolidación de cargas:**

Del Área de Producción, de la propia Área Logística o de otros Centros llegan jaulas o carros con contenedores, envíos al descubierto (paquetes), legajos, etc., que se tienen que clasificar y contenerizar en jaulas o carros en función de su destino: distintas zonas del Área de Producción, otros centros postales, etc.

Esta labor se hace en los rings de clasificación y consolidación. El rendimiento en los rings de clasificación se obtiene:

- Con un máximo de 20 carros en grupos de 3.
- Con un máximo de 18 jaulas o palés.
- Colocados en forma de "u" cerrada.
- Ordenados por volúmenes, destinos...
- Rotulados con el contenido.

Cuando exista un volumen suficiente de bandejas tipo A, B o C para formar contenedores mayores (jaula, carro o palé) se harán en exclusiva con cada tipo de bandeja en lugar de hacer contenedores mezclando distintos formatos.



— Se recibe carga “ciega”: en este caso la carga deberá ser trasladada a los almacenes de entrada para ser clasificada en los rings correspondientes en función del destino de la carga:

- Ring local.
- Ring provincial.
- Ring zonal.
- Ring nacional.

- **La responsabilidad en la seguridad de la cadena logística postal:**

El mantenimiento de las condiciones de seguridad de la red postal constituye un objetivo permanente de Correos. Para garantizar la seguridad de los envíos que circulan por la red, la de los empleados que los manipulan y la de los clientes, hay que cumplir con rigurosidad el Plan de inspección de la correspondencia establecido por la Dirección de Control e Inspección.

Este Plan establece que los envíos que han de ser inspeccionados en el escáner, lo serán en origen y, en todo caso, a la entrada del primer Centro que disponga de equipo de inspección de la correspondencia, antes de ser manipulados dentro de los mismos.

El Área Logística, por lo tanto, tiene una gran responsabilidad en materia de seguridad. Como norma general se inspeccionan obligatoriamente a través del escáner:

- Los envíos de correspondencia ordinaria procedentes de buzones.
- Envíos de correspondencia de todo tipo que pesen más de 100 gramos. Se exceptúan los envíos masivos de más de 100 gramos remitidos por grandes clientes, que hayan sido admitidos mediante Nota de Entrega por persona identificada. En este caso se inspeccionan por muestreo:

  — Flat.

  — Manual.

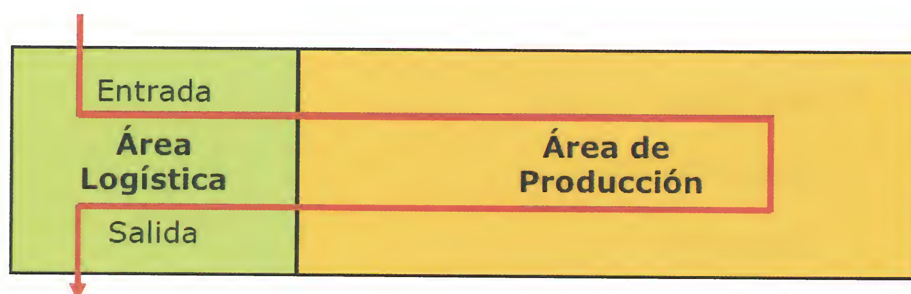
  — UPR.

  — Paquetería.

Los productos que no se deben escanear son:

- Envíos procedentes de otros CTA o de CTP de nuestra Zona ya escaneados.
- Envíos normalizados y avisos de recibo.

- **Modelo 2 layout:**



6.1.2. Procesos en el Área Logística

- **Recepción, descarga y ruptura:**

Se recepciona el Vaya (Hoja de ruta) por el personal de logística:

- Apuntando la hora de llegada al centro.
- Cotejando el precinto del vehículo, ya que en el Vaya debe figurar el número o código del precinto puesto por el Centro de origen de la ruta.

El desprecintado del vehículo lo realiza el personal de logística, nunca los conductores. Si no coincide el número de precinto con el que figura en el Vaya o está roto, el responsable de la Zona Logística, en ese momento, grabará la incidencia en Horus, y se informará mediante un mail, especificando los detalles, al Centro Operativo de Seguridad (COS) que lo comunicará posteriormente al responsable de seguridad de la Zona.

Además, se cotejará la carga con lo que figure en la documentación asociada y los sistemas informáticos, anotando todas las posibles faltas y deterioros en el mail que se remita al COS y, a su vez, levantando acta en el sistema SGIE.

Se comprobará la contenerización de la carga, y si hubiera errores de encaminamiento o bandejas mal encaminadas al romper cargas, se grabarán también en Horus.

- **El tratamiento del flujo de entrada:**

Preparación de envíos para su curso a otros Centros:

- Una parte importante de los flujos de entrada recibidos en el área de Logística no tendrán que ser tratados en el Área de Producción sino que lo serán en el propio Área Logística para ser cursados a otros centros.
- Se pueden presentar dos casos:
  - Se recibe una unidad de carga, jaula o carro completa para un destino cualquiera: hay que trasladar esa unidad de carga al almacén de salida que corresponda, siempre que la unidad de carga esté completa y perfectamente confeccionada para que pueda ser transportada sin poner en peligro la integridad de los envíos.



6.1.1. Zonas del Área Logística

Las zonas del Área Logística son:

- **Flujo de entradas:**

  - **Admisión Masiva:** zona reservada para realizar las funciones que requiere la admisión de clientes de masiva.

  - **Escáner:** es la zona donde se inspecciona la correspondencia según el protocolo de seguridad vigente en Correos.

  - **Ring de ruptura de formatos y productos:** es el ring en el que se clasifican los productos recibidos para su tratamiento en el Área de Producción o para su curso a otros Centros.

  - **Almacén de entrada:** almacén estático en el que se depositan los productos que han de ser clasificados.

- **Flujo de salidas:**

  Son los productos que, una vez tratados en el Área de Producción o en el propio Área de Logística, deben ser cursados a otros centros postales (unidades de reparto, oficinas, CTP...):

  - **Ring de clasificación de salida:** Local, Provincial, Zonal, Nacional y Rings en los que se clasifican los productos dirigidos a las respectivas redes de transporte en función del destino de los productos.

  - **Almacenes de salida:** almacenes estáticos en los que se sitúan las unidades de transporte (carros, jaulas, palés, etc.) ya preparados para ser cargados en las rutas que las transportan. Se localizan en la zona del muelle de salida, lo más cerca posible de las bocas de atraque y diferenciados por rutas de transporte. Los carros no deben colocarse debajo de las antenas RFID. Deben estar perfectamente delimitados y rotulados para evitar errores de encaminamiento.

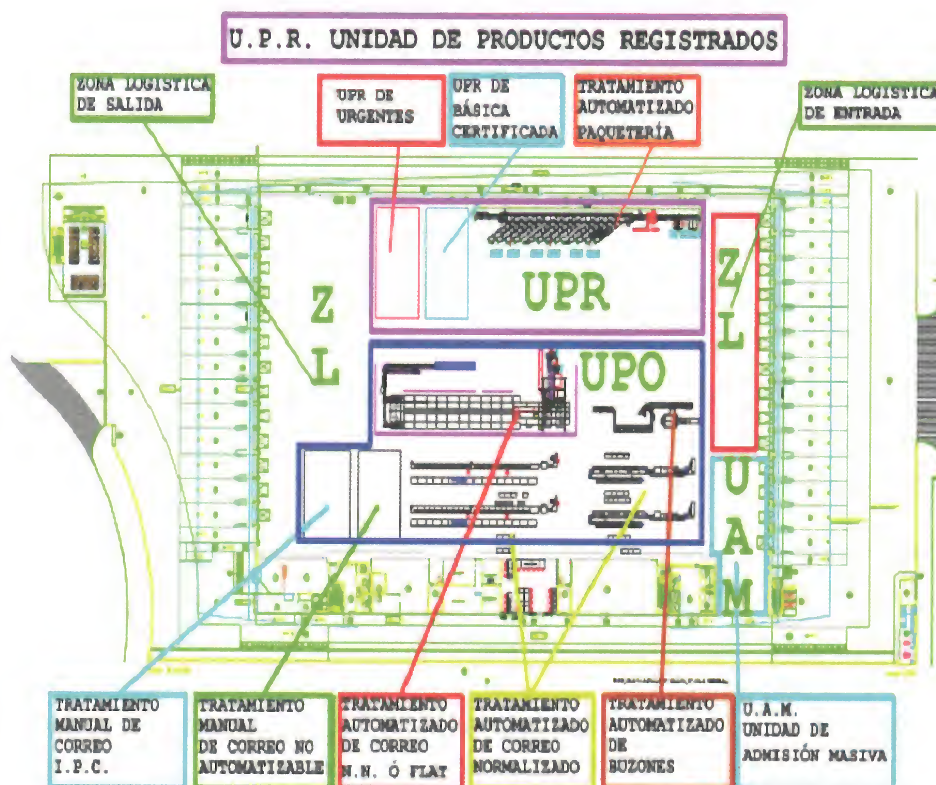
La distribución en planta de las diferentes áreas o layout es muy importante ya que existe una relación directa entre layout y eficiencia. Hay dos modelos de distribución que se consideran adecuados, el primero es lineal, en el segundo el Área de Logística se encuentra concentrada en un solo espacio que se subdivide en dos zonas (entrada y salida).

- **Modelo 1 layout:**





08



6.1. El Área Logística

El Área Logística es la parte más importante del Centro, se puede decir que los resultados del CTA dependen única y exclusivamente de su correcto funcionamiento ya que:

- En ella se comprueba que los envíos que introducimos en nuestra cadena logística son seguros.
- En su zona de admisión nos relacionamos con los mayores clientes de Correos.
- Es el área que marcará, con su fluidez y agilidad, las ventanas horarias de que dispondrá el Área de Producción para el tratamiento de los productos con la calidad comprometida.
- La integridad de los envíos depende en gran medida del tratamiento que hayan recibido durante el proceso en esta área.
- De ella dependen la optimización de las rutas de transporte.
- Los errores de encaminamiento no afectan a un envío sino que afectarán a todos los contenidos en una jaula, carro, etc.



También será clasificada de forma manual toda aquella correspondencia de espesor no uniforme, con objetos rígidos en su interior, con grapas o clips, con solapas mal cerradas o constituidas por hojas dobladas cuyos bordes no estén totalmente pegados, envíos pegados entre ellos, envíos normalizados con etiquetas mal adheridas…

6. EL CENTRO DE TRATAMIENTO AUTOMATIZADO: ÁREAS Y PROCESOS DE TRABAJO

Todo CTA se compone de dos grandes áreas:

- El **Área Logística,** que es el espacio por el que se producen las entradas y salidas de todos los productos que van a ser tratados en el Centro. Es una zona en la que más que tratar los productos, se consolidan o desconsolidan para encaminarlos hacia su lugar de tratamiento o de distribución.

- El **Área de Producción** es el espacio en el que realmente se realiza el tratamiento de los envíos postales que pasan por el Centro.

Tanto el Área Logística como el Área de Producción están dividas en zonas que desarrollaremos más adelante.

Las áreas y subáreas del Centro no son unidades estancas sino que todas ellas, de una u otra manera, se relacionan: todos los envíos tratados en el Área de Producción tiene su salida del Centro a través del Área Logística y una parte importante de los productos llegados al Área Logística deberán ser tratados en el Área de Producción.

Las zonas de tratamiento automático y manual del Área de Producción están muy relacionadas, ya que la zona de manual debe ser complementaria de la de automatización. Los envíos deben llegar desde el Área Logística a la zona de automatización y será esta última la que filtre los envíos que no puedan ser tratados automáticamente para encaminarlos con fluidez a la zona de manual.

Hay tareas que no se realizan en su totalidad en una zona del Centro sino que intervienen varias. Por ejemplo: el tratamiento de correo devuelto se realiza en la zona de manual del Área de Producción pero una parte de ese correo es susceptible de tratamiento automático a través de la IRV (aunque técnicamente la máquina diseñada para la lectura de los logos del correo devuelto es la CFC), por lo que será la unidad de tratamiento automatizado la que realizará ese proceso. El tratamiento de la paquetería se hace en la UPR, pero una parte significativa de esos envíos puede y debe ser tratado en el Área Logística.

- Densidad: entre 2 y 5 caracteres/cm.
- Paso: entre 2 y 5 mm.
- Separación: evitar que se toquen o superpongan.
- Espacio: entre palabras, no inferior a la anchura mínima de los caracteres. Entre líneas, simple o doble.
- Tipos de fuente: todos los comerciales en uso.
- Estilos de fuentes: evitar cursiva, subrayados y espesores muy finos o muy gruesos.
- Líneas: alineadas a la izquierda.
- Datos:
  - Si el destino es nacional:
    - Primera línea: destinatario.
    - Segunda línea: tipo de vía (evitar abreviaturas), nombre de vía (evitar abreviaturas), número de portal (evitar anteponer Nº, n.º, nro...) y piso.
    - Tercera línea: CP (código postal) y población.
  - Si el destino es un país extranjero:
    - Primera línea: destinatario.
    - Segunda línea: dirección del destinatario.
    - Tercera línea: código ISO-CP + localidad.
    - Cuarta línea: nombre del país (escrito con la propia forma del país de destino).
- Impresión de buena calidad.
- Bloque nítido y limpio, preferiblemente en tinta negra.
- Si se utilizan impresoras matriciales, máxima resolución.
- Evitar fondos afiligranados.
- Evitar tintas con componentes fluorescentes.

Los envíos que no cumplan estos requisitos no provocarán averías ni paros en las máquinas, sino que serán enviados a un casillero de rechazo para su posterior clasificación manual.



- **Correspondencia no normalizada automatizable, tipo objeto plano (flat):**
  - Longitud: entre 14 y 38 cm.
  - Altura: entre 9 y 23,8 cm.
  - Formato sobre: máximo 38 x 23,8 cm y mínimo 14 x 9 cm.
  - Espesor: entre 0,5 y 20 mm.
  - Peso óptimo: hasta 800 g.
  - Zona de franqueo: 74 x 40 mm.
  - Color de los sobres blancos o claros, preferiblemente unicolores.
  - Contraste que garantice un “Print contrast ratio” > 35%.
  - **Evitar:**
    - Papeles afiligranados, satinados y brillantes.
    - Materiales con componentes fluorescentes.
  - **Sobres con ventanilla:**
    - La ventana debe ser transparente y sin arrugas.
    - Sus dimensiones y la holgura interna entre sobre y carta permitirán la lectura del bloque de dirección más el código del cliente en su caso.
    - La ventana comprenderá un área vacía de al menos 5 mm alrededor del bloque de dirección.
    - La ventana no permitirá que pueda mostrarse a través de la misma información del remitente del tipo número de teléfono, Fax, NIF, etc.
  - **Envolturas de plástico:**
    - Sobreespesor máximo: 10 mm.
    - La envoltura de plástico no podrá sobresalir respecto del contenido más de 20 mm por lado.
    - No deberá presentar holguras respecto al contenido.
- **Bloque de dirección en la correspondencia automatizable:**
  - Altura:
    - Para envío normalizado: entre 2 y 8 mm.
    - Para flat: entre 2 y 10 mm.

- Con el código de barras arriba; si no fuera posible, el código de barras en el lateral frontal del operario.
- Separación entre paquetes: 25 cm aproximadamente, si la separación es menor se producen “tirones” en la cinta.

5. CARACTERÍSTICAS DE LA CORRESPONDENCIA AUTOMATIZABLE

La automatización de los procesos de clasificación exige unas características a la correspondencia susceptible de tratamiento automatizado:

- **Correspondencia normalizada:**
  - Longitud: entre 14 y 23,5 cm.
  - Altura: entre 9 y 12 cm.
  - Formato sobre: máximo 23,5 x 12 cm y mínimo 14 x 9 cm.
  - Espesor: entre 0,15 y 5 mm.
  - Peso: entre 2 y 20 g.
  - Zona de franqueo: 74 x 40 mm.
  - Color de los sobres blancos o claros, preferiblemente unicolores.
  - Contraste que garantice un “Print contrast ratio” > 35%.
  - **Evitar:**

    —Papeles afiligranados, satinados y brillantes.

    —Materiales con componentes fluorescentes.
  - **Sobres con ventanilla:**

    — La ventana debe ser transparente y sin arrugas.

    — Sus dimensiones y la holgura interna entre sobre y carta permitirán la lectura del bloque de dirección más el código del cliente en su caso.

    — La ventana comprenderá un área vacía de al menos 5 mm alrededor del bloque de dirección.

    — La ventana no permitirá que pueda mostrarse a través de la misma información del remitente del tipo número de teléfono, Fax, NIF, etc.



- Medias prestaciones: capacidad media (2.500 paquetes/hora). Hasta 13 rampas de salida.

Pueden clasificar según la configuración de programas: nacional, zonal, provincial, local, grandes centros logísticos y destinos directos de mayor volumen. Estos programas pueden clasificar a 120 destinos (altas prestaciones) y a 33 destinos (medias prestaciones).

Los envíos han de reunir unas condiciones mínimas de peso y dimensiones para poder ser automatizables: largo entre 150 y 900 mm; alto entre 7 y 400 mm; peso hasta 30 kg. La cámara lee el código de barras en dos posiciones: en la parte superior o en el lateral frontal del operario.

Para optimizar el rendimiento de la máquina y evitar en la medida de lo posible el rechazo es muy importante realizar bien la operativa en la alimentación de los paquetes de la cinta de alimentación:

- No alimentar envíos que excedan de las dimensiones o del peso establecido para evitar paros en la máquina.
- No alimentar con paquetería de formato irregular: forma esférica, cilíndrica, bidones, barriles, neumáticos, cajas con salientes…



Los paquetes se han de colocar en la cinta:

- Siempre apoyados en la cara más estable (la de mayor superficie).
- Preferentemente, longitudinalmente a la cinta.

- La función del módulo de clasificación es descargar las bandejas cuando estén en la vertical a la salida deseada.
- Un sistema transporta las bandejas llenas hasta la parte trasera de la máquina.
- El sistema de etiquetaje de bandejas llenas se llama TLS, imprime y coloca etiquetas de destinación de bandeja llena. Hay uno en la parte superior y otro en la inferior.



4.5. Sistema de clasificación de paquetería (SCP)

El sistema de clasificación (SCP) se basa en la lectura del código postal de las etiquetas de 14,5 x 10 cm que emite IRIS y que está situado en los 5 últimos dígitos de su código de barras.

Una de las máquinas utilizadas para la clasificación automatizada de paquetería es la **POSI2SORTER.** Tiene una gran transportabilidad que, junto con la alta precisión, contribuye a lograr un resultado excelente de tan sólo una clasificación errónea por cada 10.000 realizadas. Las zapatas deslizantes se desplazan a lo largo de los soportes de ancho completo y empujan los productos suavemente hacia las rampas de salida, en un movimiento en diagonal.

Hay dos tipos de máquina:

- Altas prestaciones: capacidad alta (6.000 paquetes/hora). Hasta 43 rampas de salida.



La máquina se complementa con otra máquina, un sistema automático de manutención de bandejas (ATHS) que se encarga de gestionar y etiquetar las bandejas tipo B.

Se procederá a alimentar la máquina respetando las siguientes indicaciones:

- Solo se introducirá correspondencia no normalizada.
- Hay que faciar o encarar los envíos y alimentar por formatos (C5 y flat).
- Colocar los envíos de manera que la parte inferior y derecha queden ajustados al fondo e inclinados hacia atrás.
- “Picar” el correo cuando el bloque de la dirección esté parcialmente oculto.
- Ante cualquier duda por formato, no alimentar.
- Retirar periódicamente de la máquina los envíos procedentes de las salidas “culling”, que es el rechazo de los envíos que no han sido leídos por la máquina y “buzón”, para faciar y realimentar a continuación.
- Controlar periódicamente el nivel de lectura de la OCR.
- Colaborar en la resolución de atascos en la línea de alimentación.
- Una vez vaciada la bandeja, deberá introducirse en la rampa de alimentación de bandejas situada a la izquierda del alimentador de correo.
- Antes de iniciar el turno se cargará la máquina de bandejas.
- Los contenedores utilizados serán bandejas tipo B y se introducirán en el circuito sin etiquetas con los flips hacia abajo y el color amarillo hacia atrás según el avance de la cinta.

La operativa de la máquina es la siguiente:

- El singularizador introduce el correo en la máquina uno por uno.
- La UAPI captura la imagen del envío para transmitirla a la OCR o al sistema de videocodificación.
- Lee la cronomarca (correo ya indexado en otro CTA) si ésta existe. Hay un lector por línea de entrada y un segundo destinado a la verificación de la impresión.
- El transporte para la clasificación (carrusel de dos niveles) dirige los correos a las salidas definidas en el plan de clasificación. El carrusel superior está alimentado por los inyectores de líneas de entrada que transporta las cartas hacia las salidas de clasificación superiores. Y el carrusel inferior lo mismo pero hacia las salidas de clasificación inferiores.
- El sistema de videocodificación es igual que el de la IRV.



ETIQUETAS BANDEJAS



ETIQUETA CARRO

Las CFC separan el correo procedente de buzones en 3 formatos:

- **Grueso**: se trata de envíos de espesor superior a 6 mm que se cancelan manualmente con un sello de fechas de rodillo o tampón y se clasifica en mesas.
- **Flat o no normalizado**: envíos de espesor inferior a 6 mm y dimensiones superiores a 250 x 200 mm. Se trabaja de forma automatizada por la máquina TOP 2000.
- **Normalizado**: se trabaja de forma automatizada por la IRV y luego por la FSM.

Una vez separado el correo, se facia, cancela y se clasifica en 8 apiladores, divididos en 1 para internacional, 4 para normalizados, 2 para incidencias y 1 para flat. Este correo posteriormente se traslada para su procesamiento en las máquinas de clasificación automática: IRV, FSM, TOP 2000.

4.4. TOP 2000 (Flat, correo no normalizado)

Estas máquinas TOP 2000 pueden tener más de una línea de entrada, cada línea de entrada está equipada de una cabeza de adquisición de imágenes, una cabeza de lectura de id TAG (código de barras), un sistema de etiquetado, una impresora y una cabeza de verificación de la impresión.

Cada uno de estos equipos puede tratar 38.000 envíos efectivos a la hora, con una profundidad de código postal, agrupación de códigos y, en algunos casos, hasta sección de reparto.

La máquina flat es una **indexadora-clasificadora**, con un máximo de 312 salidas. Posee una UAPI (Unidad de Adquisición y Pretratamiento de Imágenes) que captura la imagen del envío para transmitirla a la OCR (reconocimiento óptico de caracteres) o al sistema de videocodificación. El reconocimiento de caracteres es muy alto, incluso capta los envíos aunque estén de lado o al revés. El único requisito es que el envío entre en la máquina en el mismo sentido (anverso). Por este motivo, la lectura es mayor y de mejor calidad que en las OCR del correo normalizado.



- **Faciadora**: busca los signos de franqueo mediante la captura de la imagen a color del envío y encara el correo. La máquina reconoce los diferentes tipos de franqueo usados en Correos e incorpora sistemas de seguridad para evitar la entrada en el circuito postal de efectos falsos.

- **Canceladora**: en esta última fase del proceso se realiza el matasellado, indicando el CTA y la fecha.





Segregación **Faciado** **Cancelado**

El origen del correo a tratar en la máquina CFC es:

- Buzones amarillos de capitales de provincia.

- Buzones amarillos del mayor número posible de poblaciones.

- Oficinas principales de las capitales de provincia. Correo normalizado nacido en oficina y franqueado con sello.

- Sucursales de las capitales de provincia. Correo normalizado nacido en oficina y franqueado con sello.

- Oficinas postales. Correo normalizado franqueado con sello en las oficinas postales autorizadas que admitan un mínimo de envíos.

Las bandejas de los buzones amarillos recogidos y las bandejas de buzones de oficinas postales y admisión en ventanilla de envíos ordinarios con sello de franqueo se pondrán en carros diferenciados e identificados. Las bandejas B y C entran en el circuito para su segregación, faciado y cancelado, y las bandejas tipo A directamente pasan al cancelado.

Los envíos pasan por las clasificadoras (FSM) en diferentes franjas horarias en función del destino final del envío (local, provincial, zonal y resto) y de la profundidad que requiera la clasificación final (a punto de destino, a unidad de reparto o a sección, es decir, a ruta de cartero) para cumplir con los compromisos de calidad asumidos por Correos con sus clientes.

La FSM dispone de 400 casilleros distribuidos en 5 alturas o líneas, de la A a la E, siendo la parte inferior la A y la parte superior la E. En cada línea, por consiguiente, hay 80 clasificadores, siendo el menor de los números el más próximo a la cabecera de la FSM. La máquina trabaja a una velocidad de 40.000 cartas por hora y con un reconocimiento medio del 99%.



Una vez que el casillero está lleno de correspondencia, son depositadas debidamente encaradas en una bandeja tipo A, con su etiqueta correspondiente. Para la evacuación de las bandejas se utilizan los carros transportadores que se encaminan hacia el muelle de salida.

También cuenta, al igual que la máquina IRV, con un semáforo con 5 colores en la cabecera, que indica cualquier incidencia o atasco.

4.3. CFC (máquina segregadora, faciadora y canceladora)

La máquina CFC (Culler Facer Canceler, por sus siglas en inglés) es de alto rendimiento para el pretratamiento automático de la correspondencia depositada en buzones. Están especialmente diseñadas para reconocer el fósforo de los sellos, separar por formatos, encarar, cancelar y clasificar los envíos en función de los logos. Tiene una gran capacidad de producción, superior a los 32.000 objetos/hora. Su funcionamiento es:

- **Segregadora**: separa el correo que, por su volumen y características, la máquina no puede tratar y tampoco puede matasellar.



- Prestar la máxima atención a las luces de aviso de apilador lleno para evitar paso a excedencia de los envíos y evitar doble clasificación. En caso de llenarse el apilador o casillero, los envíos van a un casillero llamado "excedencia" (y volverán a ser introducidos en la máquina).
- En la cabecera de la máquina se encuentra el semáforo indicativo del funcionamiento de la misma, con 5 colores (en este orden):
  - Rojo: cubierta levantada o pulsado botón de emergencia.
  - Naranja: fallo en la máquina o parcialmente parada por atasco.
  - Verde: funcionando con normalidad.
  - Blanco: máquina operativa, parada, esperando ser puesta en marcha.
  - Azul: en modo de mantenimiento, mientras sigue funcionando.

El correo que ha pasado por la máquina IRV posteriormente se lleva a la máquina clasificadora FSM.



08

4.2. FSM

La máquina FSM (Final Standings Machine, por sus siglas en inglés) no tiene OCR (reconocimiento óptico de caracteres). Sólo lee los códigos de indexación de la IRV y procede a remitir los envíos a su casillero correspondiente. Hay un casillero destinado a las "cartas blancas", esto es, las cartas que no llevan el código de indexación impreso. En este caso, las cartas blancas se ponen de nuevo en la IRV para la lectura e indexación de las mismas.

La OCR no puede leer las direcciones que no estén bien encaradas (o sea, que no miran a la cámara de forma correcta). Por ejemplo, no pueden leer las direcciones que salgan al revés. En este caso la máquina hace una imagen digitalizada del envío y lo manda a un puesto de videoindexación, donde se procede de dos maneras:

- **Online:** durante un breve período de tiempo la máquina mantiene el envío que no se pudo leer para que pueda ser indexado por un operador. Si pasa un tiempo sin ser indexado, la máquina guarda la imagen del envío y la manda a los casilleros de salida llamados "Video-Off".

- **Offline**: los envíos que se digitalizaron y guardaron aparecen en las pantallas de los videoindexadores, respetando el orden de hora y fecha de entrada. En el reverso de estos envíos se imprime un código (ID TAG) que lo asocia con su imagen digitalizada. Los envíos online tendrán prioridad en este procedimiento.

En las salas de videoindexación, los operadores reciben las imágenes de los envíos que fueron creadas por la máquina porque no pudo leer correctamente la dirección. Si es posible, el operador remitirá el envío a un código postal determinado. Si no es posible, porque no puede leerse la dirección o está escrita al revés, el operador manda el envío a "rechazo", donde será tratado de forma manual. Los operadores de videoindexación trabajan a una velocidad que alcanza los 2.000 envíos por hora.

Los envíos videoindexados no pueden enviarse a una sección de reparto porque resulta imposible logísticamente hablando.

Cuando los envíos han sido correctamente indexados pasan, con su código de barras en el anverso, a la clasificadora.

Se debe realizar un control continuo en pantalla del porcentaje de reconocimiento, parando la alimentación y avisando al jefe de equipo cuando baje del 70% (por tanto, cuando reconozca menos del 70%).

Una vez codificadas, todas las cartas pasan a un preclasificador de 56 casilleros en donde se almacenan por programas:

- Nacional.
- Zonal.
- Provincial.
- Local.
- Destinos directos.

En la evacuación de los 56 casilleros, se deberán tener en cuenta las siguientes instrucciones:

- Etiquetar las bandejas y colocarlas en su correspondiente carro.



4.1. IRV

La máquina IRV (Integrated Reader and Video Coding Machine, por sus siglas en inglés), tiene integrada la lectura y videocodificación.

Se introducen las cartas que son leídas a una velocidad de 45.000 unidades por hora con un reconocimiento medio del 90%. Dispone de un sistema OCR (reconocimiento óptico de caracteres), que lee el código postal, localidad, calle y número, independientemente de si se ha escrito a mano o a máquina, e imprime un código de barras en el anverso de la carta. Este código puede ser:

- **Doble código de barras** en la parte inferior derecha del anverso en el caso de que el envío se pueda dirigir a la sección de reparto.
- **Código de barras único** en la parte inferior derecha del anverso:
  - Cuando el envío se dirige a un código postal.
  - Cuando la OCR no pudo leer la dirección.
  - Cuando el programa de la OCR no asignó un destino a una sección de reparto.

08

En el reverso de la carta se imprime un código numérico para su control. Este código indica los siguientes datos:

- Código provincial.
- Número del Centro de Tratamiento.
- Número de la máquina.
- Fecha (en formato juliano).
- Hora de indexación.
- Código del trabajador (solo en caso de ser videoindexada).



La principal diferencia entre los apiladores y transpalés es que con los apiladores podemos elevar la carga y con el transpalé solo podemos desplazarla.



4. LA AUTOMATIZACIÓN EN LOS PROCESOS POSTALES

La automatización en los procesos postales se ha dirigido fundamentalmente a las tareas de clasificación del correo, tanto por las características mismas del proceso como por la importancia de hacer llegar los envíos a las unidades de reparto en el menor tiempo posible. Actualmente se trata de forma automatizada el 93% de los envíos. De esta forma, el personal de distribución recibe los envíos ya clasificados por secciones de reparto (en el 73,1% de las secciones existentes), incrementando su disponibilidad efectiva para las tareas de entrega.

La automatización consta de dos tareas básicas: indexación y clasificación.

- La **indexación** es el proceso mecanizado de lectura de la dirección del envío y la impresión en este de un código de barras que servirá posteriormente para su clasificación.
- La **clasificación** es el proceso de lectura de este código y la posterior colocación automática del envío en el casillero de salida de la máquina, el que corresponda según su dirección.

Las máquinas con las que cuenta Correos en sus Centros de Tratamiento Automatizado para llevar a cabo las tareas comprendidas en la automatización son las siguientes:



3.3.4. Carretilla elevadora eléctrica (Toro)

Máquina eléctrica utilizada en los centros para el traslado de palés, jaulas, contenedores y carros en los CTA.

Normalmente se utiliza para la traslación de unidades de carga de gran peso, o para elevar los elementos a gran altura. Por sus dimensiones, no es útil en lugares pequeños, ni en la descarga de la mayoría de los camiones.

Está diseñada para su fácil uso, siguiendo todas las normas de seguridad y riesgo laboral. El equipo dispone de baterías recargables suministradas con cargador de baterías para enchufarla a una toma de corriente.



3.3.5. Transpalé eléctrico y manual

El transpalé eléctrico incorpora un motor eléctrico para facilitar el trabajo y el transpalé manual requiere el esfuerzo humano para su utilización. Se utilizan para el traslado de palés y carros en centros, oficinas y demás unidades donde el espacio es reducido.

3.3.2. Apilador eléctrico de elevación 2 metros

Máquina eléctrica utilizada en depósitos para la gestión de los materiales en las estanterías y estructuras existentes para su almacenamiento. Tiene una capacidad de carga de 1.400 kg.

El apilador está diseñado para un uso fácil, cómodo y ergonómico, siguiendo todas las normas de seguridad y riesgo laboral. El equipo dispone de batería recargable suministrada con cargador de baterías para enchufarla a una toma de corriente.



3.3.3. Apilador manual

Equipo de traslado manual de palés, jaulas, contenedores y carros, utilizada en centros, oficinas y demás unidades donde el espacio es pequeño. Está específicamente diseñada para la descarga de carros de los furgones.

Este apilador levanta de forma hidraúlica el peso, lo que facilita las labores del operario en el tratamiento de los envíos.







3.2.5. Estación generadora de etiquetas (EGE)

Equipamiento para generar de forma automática las etiquetas de todas las bandejas de tratamiento manual.







3.3. Vehículos y transporte interno

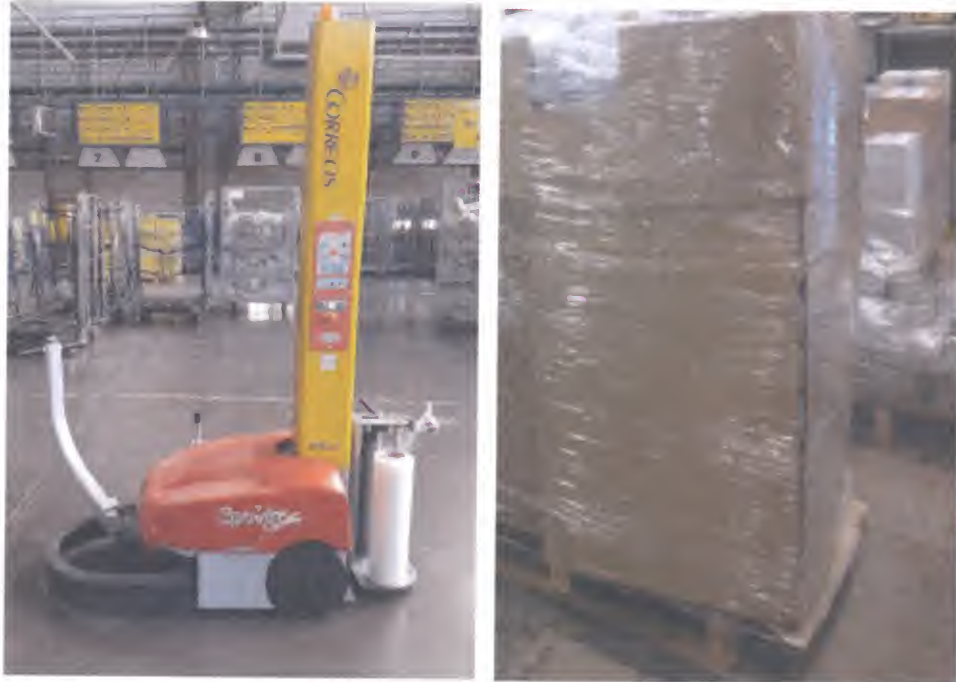
3.3.1. Apilador eléctrico de elevación 1 metro

Máquina eléctrica utilizada en los centros de tratamiento para el traslado de palés, jaulas, contenedores y carros con superficies de apoyo para el descanso lumbar del operario. Tiene una capacidad de carga de 1.600 kg. Es de batería recargable y se suministra con cargador para enchufarla a una toma de corriente.









3.2.4. Flejadora eléctrica automática

Máquina eléctrica para flejar legajos o bandejas con correspondencia, con un fleje de polipropileno, de 6 a 15 mm de ancho, a fin de asegurar el contenido. Posee accionamiento manual y a pedal.

Se debe colocar el paquete dentro del arco de la máquina y accionar el mecanismo. La máquina envuelve el paquete con un fleje, lo ajusta, suelda el fleje por el calor y lo corta. Es obligatorio flejar las bandejas con la correspondencia que viaja por avión, como medida de seguridad.





3.2.2. Carros portabandejas

Se los conoce popularmente como “camareras”. Tiene diversos usos como alimentación de puesto y clasificación, movimiento interno de bandejas y evacuación de puestos de admisión. La capacidad de transporte depende de si se trata del modelo grande o pequeño; el grande permite transportar 6 bandejas tipo A o B, o 2 bandejas tipo C (entre el estante superior e inferior), y el pequeño permite transportar 4 bandejas tipo A o B, o 2 bandejas tipo C (entre el estante superior e inferior).



Carro portabandejas grande



Carro portabandejas pequeño

3.2.3. Robot retractilador eléctrico

Máquina para el retractilado de palés con carga. Su utilización consiste en posicionarla junto al palé, colocar el primer film en el palé y accionarla. El robot se encarga de dar vueltas alrededor, y de ir subiendo el film para cubrir el palé en perímetro y altura.

En caso de ser necesario, para estabilizar la carga, se utiliza también para retractilar carros y jaulas (publicorreo, paquetería...).

Para su funcionamiento necesita una superficie libre alrededor del palé, de 1.150 mm a la redonda.

Tiene alimentación eléctrica y posee tanto la batería como su cargador dentro de la misma máquina, de modo que para recargar la batería basta con enchufarla a una toma de corriente.

3.2. Mobiliario y equipamiento

3.2.1. Carro expositor de bandejas

Elemento diseñado para el despliegue de las bandejas en los procesos de clasificación y admisión. Se utiliza en distintos procesos productivos y se puede utilizar con 3 o 4 baldas según el tipo de bandeja a desplegar.

- 4 baldas: 16 bandejas tipo A.
- 3 baldas: 12 bandejas tipos A o B, o 6 bandejas tipo C.









- **Estructura plegable:**
  - Vacías se pueden plegar para facilitar su transporte y almacenaje.
  - Con 3 laterales cerrados y el frontal libre.
  - Un solo modelo de 185 cm con tres eslingas para el cierre del frontal libre.
  - Cadena desde la base hasta el suelo para eliminar la electricidad estática.
  - Ruedas giratorias con chapa antihilos para evitar atascos.
  - Peso aproximado de 140 kg.





- Tipo C: 10 apiladas.

- Existen dos modelos en función de su cerramiento:
  - Sin kit de cerramiento (dos laterales en lados cortos).
  - Con kit de cerramiento (tres laterales).



Carro transportador sin kit de cerramiento



Carro transportador con kit de cerramiento

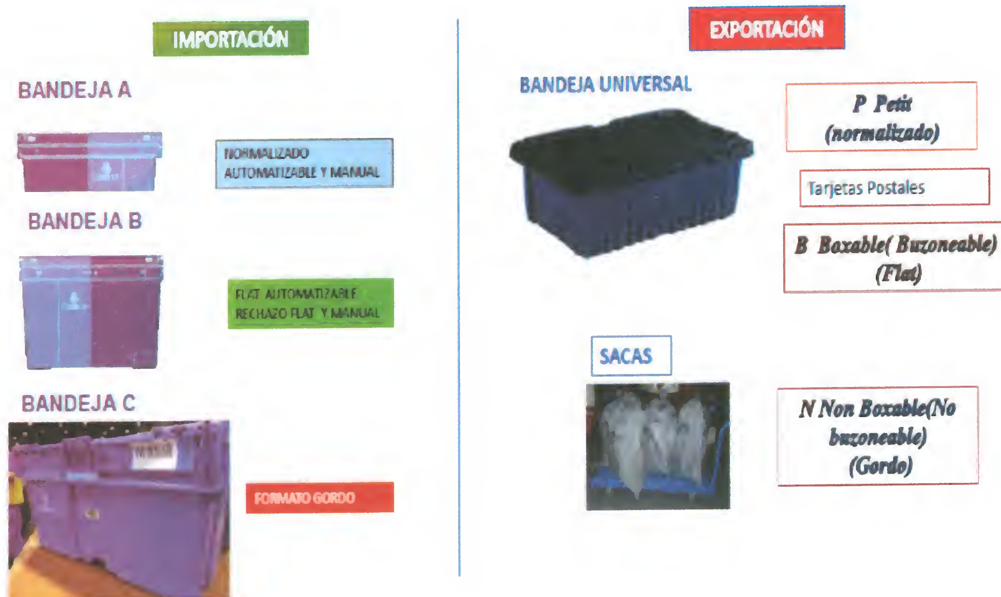
3.1.3. Jaulas

Elemento de contenerización dinámico para el transporte de la paquetería y publicorreo en los diversos procesos logísticos. Nunca es un elemento estático de almacenamiento. Tiene una capacidad de 2 m^3 y hay dos tipos:

- **Estructura fija:**
  - Con 3 laterales cerrados y el frontal libre.
  - Modelos en 3 alturas:
    - 175 cm, con 3 cadenas de eslabones para el cierre del frontal libre.
    - 185 cm, con 3 eslingas para el cierre del frontal libre.
    - 200 cm, con 3 eslingas para el cierre del frontal libre.
  - Cadena desde la base hasta el suelo para eliminar la electricidad estática.
  - Ruedas giratorias con chapa antihilos para evitar atascos.
  - Peso aproximado de 100 a 135 kg.



Las **bandejas y sacas del Correo Internacional Prioritario (IPC)** son:



3.1.2. Carros transportadores de bandejas

Estos carros se utilizan junto con las jaulas para el transporte de las bandejas hasta el muelle y en el transporte de rutas. No es un sistema estático de almacenamiento. Entre sus características cabe destacar:

08

- Tienen un peso sin carga de entre 54 y 67 kg.
- Su volumen de capacidad de carga de 1 m^3.
- Doble sistema de frenado: manual y de pie:
  - Freno de estacionamiento de pedal, dotado de patín antivuelco.
  - Freno de mano libre.
- Ruedas giratorias.
- Asa ergonómica.
- Sistema sencillo de anclaje (juego de eslingas para sujetar la carga).
- Tren de rodaje que permite mover hasta 450 kg.
- Base de carro que permite apilar o encajar las bandejas de distintos tamaños (A, B, C).
- Capacidad de bandejas en el carro:
  - Tipo A: 40 apiladas.
  - Tipo B: 20 apiladas.

Los envíos se colocan en vertical o de pie, encarados hacia el lado amarillo y con el sello hacia la parte superior. Tiene una capacidad de unos 400 envíos (a efectos estadísticos se contabiliza como 340 envíos la caja llena).



- **Tipo B (mediana):** se utiliza en el tratamiento automatizado del correo no normalizado (flat) y en el tratamiento manual (UPO y UPR). En el ámbito internacional, para correo internacional prioritario de exportación formato flat (boxable) sin clasificar por países.

  Los envíos se colocan tumbados, mirando hacia la tapa del contenedor y con el sello en el lado amarillo. Su capacidad aproximada es de 100 envíos (a efectos estadísticos se contabiliza como 80 objetos la caja llena).



- **Tipo C (grande):** se utiliza en el tratamiento del correo gordo, paquetería formato menor y todos los envíos clasificados automáticamente en la SCP.

  Su capacidad aproximada es de 3 a 15 envíos. No se requiere orden concreto de colocación.



08



3. EQUIPAMIENTO POSTAL EN LOS CENTROS DE TRATAMIENTO

Antes de proceder a estudiar el funcionamiento de un CTA y los diferentes procesos de trabajo que en él se desarrollan, vamos a ver el equipamiento postal más utilizado para llevar a cabo las tareas principales de los centros logísticos de Correos: clasificación, encaminamiento y transporte.

3.1. Contenerización

3.1.1. Bandejas

El elemento principal de la contenerización son las bandejas. Realizadas en material plástico resistente que son apilables y requieren menos espacio físico en los centros de trabajo. Las **características principales** de las bandejas son:

- Tienen forma de tronco piramidal y su diseño es ergonómico; su base es más estrecha para facilitar su encajado y apilamiento.
- Su aspecto es bicolor:
  - Las que se fabricaron inicialmente eran de color amarillo y gris; posteriormente se ha procedido a su sustitución por otras que incorporan el color azul en lugar del gris, conforme a la nueva imagen corporativa.
  - Las del correo IPC de importación son azul claro y oscuro.
  - Las internacionales son de un solo color, azul con tapa negra.
- Se colocan en el expositor con el lado amarillo de cara al clasificador. En el caso de las bandejas para correo IPC es el lado azul claro.
- Disponen de una guía etiquetero en la parte superior derecha del lado amarillo para colocar la etiqueta. En el caso de las bandejas para correo IPC se colocará la etiqueta en el lado azul claro.
- Están provistas para su cierre de tapas de color amarillo que protegen el contenido de la suciedad y evitan que se doblen los envíos; así también la correspondencia queda protegida de golpes o apilamientos irregulares. Las tapas, en la actualidad, solo se utilizan para aquellas bandejas que se cursan por vía aérea.
- Disponen de aletas laterales abatibles (flips) que ayudan a sujetar la tapa en el cierre. Las aletas permiten además el apilamiento de unas sobre otras.

Existen **tres tamaños** de bandejas:

- **Tipo A (pequeña):** se utiliza principalmente en el tratamiento automatizado (IRV y FSM) del correo normalizado y para el correo internacional prioritario de exportación Petit (normalizado) y Post Card (tarjetas postales) sin clasificar por países.

- Red urgente nocturna (RUN). Red rápida con HUB[3] en Madrid que garantiza la calidad D+1 para las relaciones en las que el resto de redes no lo consiguen.

2.2. Las redes zonales

Redes de ámbito zonal que unen, por lo general, el CTA con cada uno de los CTP de la zona. Existe una red de este tipo en cada zona. Ejemplo: Del CTA de Barcelona al CTP Girona.

2.3. Las redes provinciales

Redes de ámbito provincial que unen cada uno de los CTA o CTP con las distintas oficinas de la provincia. Existe una red de este tipo en cada provincia. Ejemplo: Del CTA de Oviedo a Gijón.

La tendencia es a establecer rutas que superen el ámbito provincial, dando servicio a localidades pertenecientes a más de una provincia.

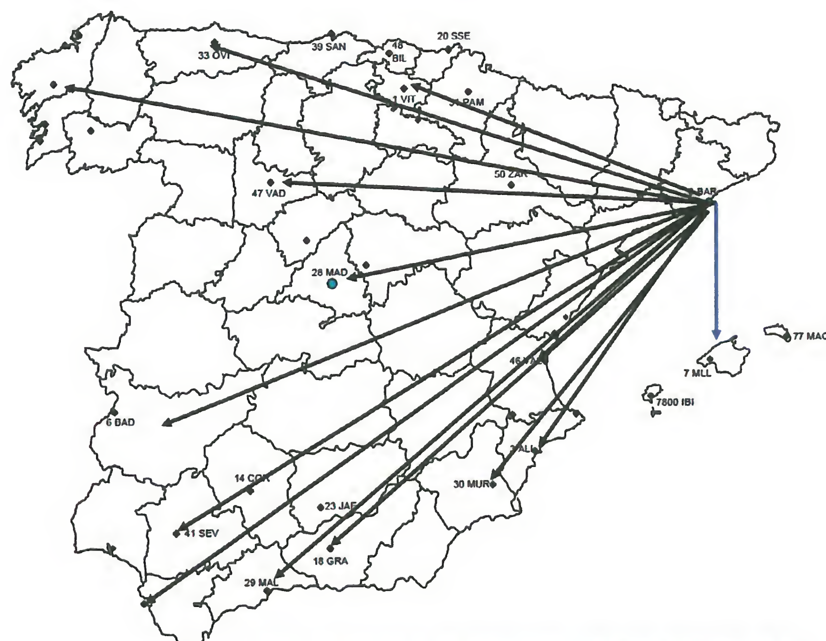
2.4. Las redes locales

Redes de ámbito urbano que recogen buzones o unen centros u oficinas localizadas dentro de la misma localidad en caso de existir varias, o dan servicio a la localidad donde se encuentra localizado un CTA. Ejemplo: Del CTA de Madrid a la UR1 de Madrid.

3 HUB: Centro de intercambio de correspondencia y paquetería internacional cuya nave se encuentra en la terminal de Barajas (Madrid).



- Red en abanico origen Barcelona: une Barcelona, segunda provincia por volumen de admisión, con los principales centros postales del país como CTA y otros centros de la periferia.

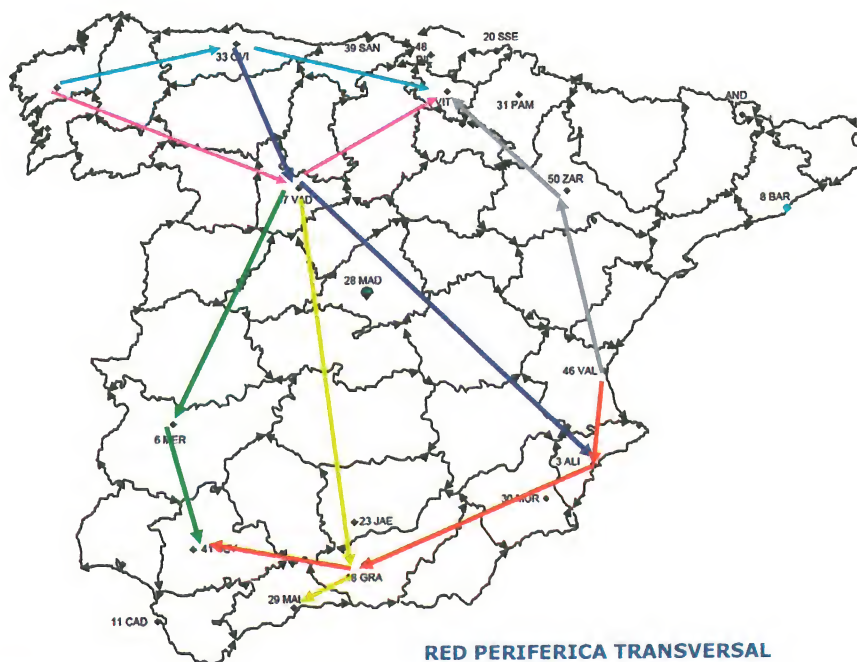


RED TRONCAL O INTERZONAL ORIGEN BARCELONA



08

- Red periférica/transversal que une centros de la periferia sin pasar por Madrid o Barcelona; de un tiempo a esta parte, para optimizar la capacidad de carga de los vehículos, alguna de estas rutas hace escala en Madrid para el retorno de elementos logísticos y para complementar la capacidad de la red troncal de Madrid.



RED PERIFERICA TRANSVERSAL

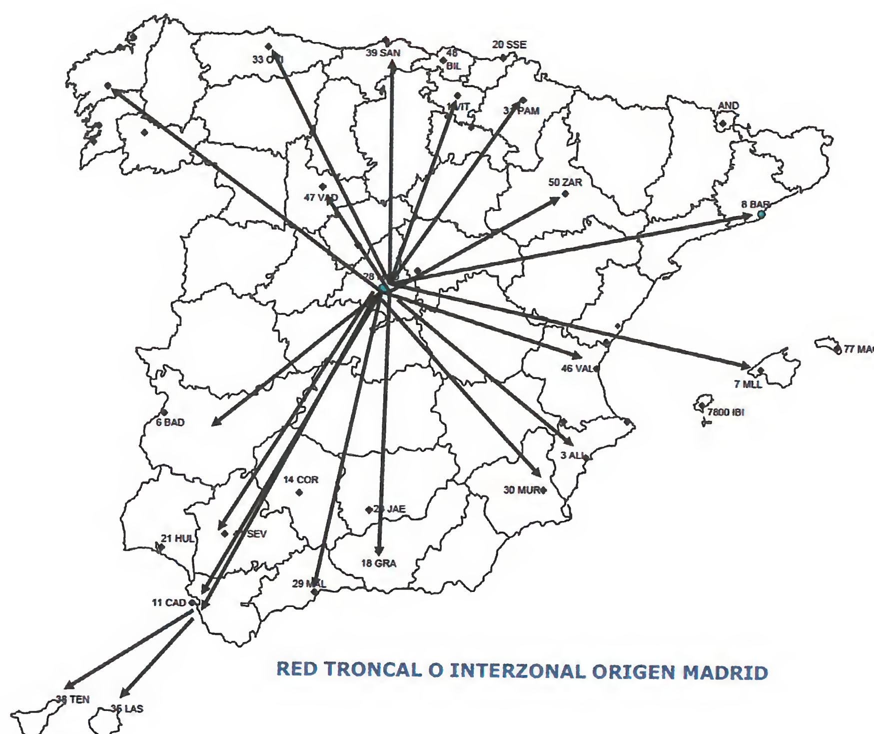
2. LA RED DE TRANSPORTE DE CORREOS

Otro de los elementos principales de la cadena logística postal es la Red de Transporte, que se estructura en 4 subredes:

2.1. La red troncal o interzonal

Red de ámbito nacional que sirve para el transporte de los envíos interzonales. Sus principales elementos son:

- Red en estrella origen Madrid: une Madrid, provincia con mayor volumen de admisión, con los principales centros postales del país como CTA y otros centros de la periferia.



RED TRONCAL O INTERZONAL ORIGEN MADRID



- **Barcelona**: los dos existentes se han incorporado al Centro Logístico Integrado (CLI)[2]:
  - CAM 1. Se dedica a:
    - Admisión masiva de paquetería urgente, cartas urgentes y valijas.
    - Admisión masiva de cartas.
  - CAM 2. Se dedica a:
    - Admisión masiva de publicorreo y paquetería no urgente.
    - Tratamiento automatizado de paquetería.

1.5. Centros de Tratamiento Internacional

Centros en los que se realiza el tratamiento del correo originado o dirigido a otros países. Son 4:

- CAM 4. Se dedica a:
  - Centro de Tratamiento Aduanero.
- CTI de Barajas (Madrid) que se encarga de:
  - Recepción del correo de importación.
  - Tratamiento del correo de exportación excepto el originado en Cataluña.
- CTP de Barajas (Madrid) que se dedica a:
  - Tratamiento automatizado de paquetería internacional.
  - Tratamiento aduanero de correo internacional.
- CTI de Muntadas (Barcelona) que se encarga de:
  - Tratamiento del correo de exportación originado en Cataluña.
  - Principal centro de exportación del correo internacional vía superficie.
  - Tratamiento aduanero del correo internacional.

2 El CLI se ha especializado en el tratamiento automatizado de la paquetería y en la admisión masiva de cartas, publicaciones y marketing directo de grandes clientes. Ha concentrado la actividad desarrollada antes por tres centros distintos, CAM 1/CIT, CAM2 y CTP2. Tanto este centro como los principales centros de tratamiento de paquetería en Madrid han incorporado a sus procesos la paletización conforme al modelo estandarizado europeo, facilitando así los flujos de intercambio internacional.

- Centro de admisión provincial.
- Tratamiento del correo manual provincial.
- UPR provincial.
- Plataforma logística provincial.

1.3. Centros de Tratamiento Local (CTL)

Son como los Centros de Tratamiento Provincial pero con su funcionalidad restringida a una localidad, como son los casos de Vigo, Ibiza y Mahón, con la peculiaridad del CTL de Chamartín (Madrid), que ha quedado como Centro Regulador de Elementos Logísticos (CREL) a nivel nacional y para el tratamiento de envíos devueltos.

1.4. Centros de Admisión Masiva (CAM)

Correos cuenta con **5 CAM** situados en las dos ciudades con mayor volumen de admisión de envíos: la primera, Madrid; la segunda, Barcelona. Son centros especializados en la admisión de grandes remesas de envíos.

- **Madrid:**
  - CAM 1. Se dedica a:
    - Admisión masiva de paquetería urgente y valijas.
    - Admisión masiva de cartas.
    - UPR nacional.
  - CAM 2. Se dedica a:
    - Admisión masiva de publicorreo y paquetería no urgente.
    - Tratamiento automatizado de paquetería.
  - CAM 3. Se dedica a:
    - Paletización de mercancías para Canarias.
    - UPR provincial de Madrid.

08



- **CTA Oviedo**: Asturias.

- **Zona 2:**
  - **CTA Vitoria:** Álava, Guipúzcoa, Cantabria, La Rioja.
  - **CTA Bilbao:** Vizcaya.
  - **CTA Zaragoza:** Zaragoza, Huesca, Teruel, Soria y Navarra.
- **Zona 3:**
  - **CTA Sant Cugat (Barcelona):** Barcelona, Girona, Lleida y Tarragona.
  - **CTA Colón (Barcelona):** Barcelona ciudad.
- **Zona 4:**
  - **CTA Madrid:** Madrid, Albacete, Ciudad Real, Cuenca, Guadalajara y Toledo.
  - **CTA Mérida:** Badajoz y Cáceres.
- **Zona 5:**
  - **CTA Valencia:** Castellón y Valencia.
  - **CTA Alicante:** Alicante y Murcia.
  - **CTA Mallorca:** Baleares.
- **Zona 6:**
  - **CTA Granada:** Almería, Granada y Jaén.
  - **CTA Málaga:** Málaga y Melilla.
  - **CTA Sevilla:** Cádiz, Córdoba, Huelva, Sevilla y Ceuta.
- **Zona 7:**
  - **CTA Las Palmas:** Las Palmas.
  - **CTA Tenerife:** Tenerife.

08

1.2. Centros de Tratamiento Postal (CTP)

Se trata de centros de intercambio de envíos a nivel de provincia. En dichos centros, los envíos son tratados manualmente para su encaminamiento a las diferentes unidades de distribución.

En la actualidad, existen **11 CTP** y sus principales funciones, en relación con la provincia en que se encuentra, son:

1. LA RED DE CENTROS LOGÍSTICOS DE CORREOS

Uno de los principales elementos de la cadena logística de Correos es la red de Centros, que incluye, entre otros, Centros de Admisión Masiva (CAM), Centros de Tratamiento Automatizado de la correspondencia (CTA) y Centros de Tratamiento Postal (CTP):

1.1. Centros de Tratamiento Automatizado (CTA)

Su objetivo es mejorar la calidad en la distribución de los envíos. Estos centros incluyen 43 líneas para correo normalizado, 14 para no normalizado (flat), 16 para paquetería y 17[1] para el procedente de buzones.

Sus funciones principales, en relación con la Zona en la que se encuentran, son:

- Tratamiento del correo automatizable tanto de entrada como de salida.
- Consolidación/desconsolidación de productos registrados.
- Plataforma logística zonal.



Son **18 CTA** distribuidos según las zonas en que se estructura Correos:

- **Zona 1:**
  - **CTA Santiago**: A Coruña, Lugo, Orense y Pontevedra.
  - **CTA Valladolid**: Ávila, Burgos, Palencia, Salamanca, Segovia, Valladolid, León y Zamora.

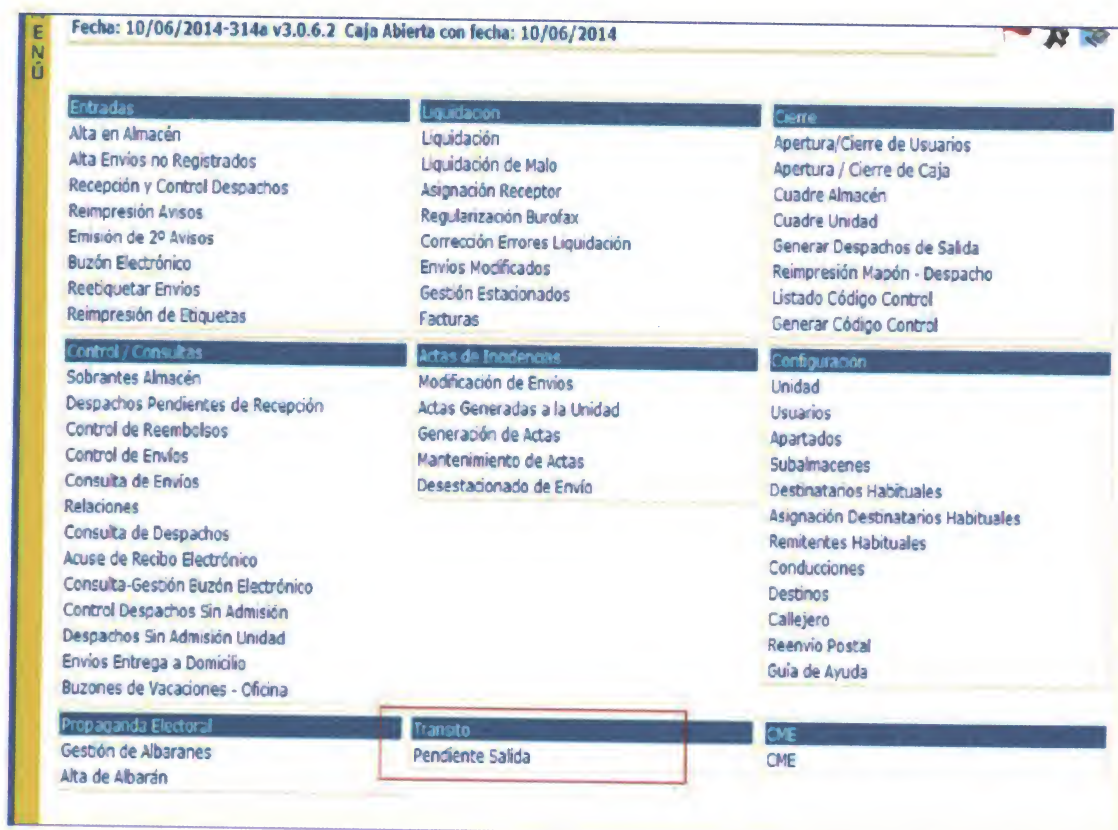
[1] Los datos de las líneas de clasificación automática son referidos a 2016.

Tema_08
#Procesos de Tratamiento y Transporte

tabla de clasificación. Existe una excepción, la documentación de los procesos electorales: los envíos de solicitud de voto y voto por correo (SV), el certificado de inscripción en el censo (DE) o denegación de inscripción (DN) y el voto propiamente dicho (VE), que seguirán asignándose a un despacho SGIE, detallando cada envío individualmente.

Como criterio general, todo el correo admitido en la oficina debe salir en la primera conducción, por ello antes de entregar todo el correo registrado y ordinario a la conducción, se debe verificar que no queda correo admitido pendiente en la oficina.

En SGIE, en el menú *Tránsito>>Pendientes salida*, existe la posibilidad de grabar los envíos registrados admitidos después de la salida de la última ruta, para en un momento dado tener una estadística fiable de los envíos que se quedan en las oficinas sin salir en la fecha de su admisión. Nunca se realizará esta grabación con los envíos admitidos en sábado, ya que estos envíos no llegarán a los centros de tratamiento hasta el lunes.





En primer lugar, se procede a preparar las bandejas para la clasificación de la correspondencia, rotulando las mismas con las etiquetas correspondientes, de acuerdo con los criterios de clasificación y rotulación del correo.

Las oficinas que dispongan de impresora de etiquetas obtendrán la etiqueta adhesiva de rotulación a través del sistema. Esta se pegará a su vez sobre la etiqueta de color que corresponda, según el tipo de clasificación que se esté realizando. Las oficinas que no dispongan de impresora de etiqueta rotularán el contenedor con la etiqueta de color que corresponda.

Solo vamos a ver los tres tipos de encaminamiento y etiquetado común a todas las oficinas, porque el resto de rotulación varía en función de la provincia y del Centro de Tratamiento Automatizado al que dirijan la correspondencia admitida.

Para asegurar que los envíos admitidos en oficina, a los que se inutiliza el franqueo con los matasellos filatélicos manuales habilitados al efecto en oficinas principales, oficinas turísticas o en determinadas oficinas postales, por causas conmemorativas especiales, no sean objeto de nuevo matasellado en procesos automatizados posteriores en CTA que le haga perder el valor filatélico, se les debe dar el tratamiento siguiente:

- Las oficinas postales admitirán los envíos y cancelarán los sellos con el matasello filatélico cuando así sea solicitado por el remitente.
- Posteriormente, los contenerizarán en las correspondientes bandejas (Bandejas de Normalizado o No Normalizado según corresponda). Nunca se incluirá en la bandeja de buzones, porque esta bandeja se lleva siempre a cancelación automática, con lo que se produciría el doble matasellado.

El **correo recogido en los buzones amarillos** de la población y de los buzones de oficinas, se encamina al centro de tratamiento correspondiente sin matasellar e identificado con la etiqueta de buzones.



En las admisiones de más de 30 envíos de un solo cliente acompañados del listado IRIS de envíos no etiquetados, y solo es posible en el caso de que la oficina no tenga canceladora o esté estropeada y tampoco dispongan de franqueadora, siempre previa comunicación a la Jefatura de Red, se encaminarán etiquetados como Envíos sin cancelar.



Actualmente no se formalizan despachos para envíos registrados como se hacía anteriormente, es decir, se deja de detallar los envíos en SGIE asignándolos a un despacho, solo se procederá a realizar las separaciones de los envíos según la

Mueble Archivador de la oficina	FAX-2 ET	BUROFAX PREMIUM Y PREMIUM PLUS NACIONAL	Una semana
	ACTA DE ENTREGA DE OFICINA	ANEXO III: MOVIMIENTO DIARIO DE CAJA ANEXO VI. POSICION DE TESORERIA LISTADO DE EXISTENCIAS DE ALMACEN LISTADO DE CUADRE DE ALMACÉN DE SGIE: ENVIOS CON IMPORTES ASOCIADOS	5 años
		DOCUMENTACION DE TITULARES DE APARTADOS	DURANTE LA VIGENCIA DEL SERVICIO RELACIONADO
	ANEXO IA	SUSCRIPCIÓN DEL SERVICIO	
	ANEXO IB	SOLICITUD ALTA SEGUNDO TITULAR	
	ANEXO II	SUSCRIPCIÓN SERVICIO APARTADO FD	
		IMPRESO CONTRATACIÓN REENVIO POSTAL / BUZÓN DE VACACIONES	
		IMPRESO CANCELACIÓN ANTICIPADA / MODIFICACIÓN REENVIO	
		ANUNCIO REMISIÓN DE EQUIPOS	
		DOCUMENTACION DE CLIENTES PARA ALTA DE TARJETA DE CLIENTES HOJAS DE RECEPCIÓN, TRASLADO O BAJA DE EQUIPAMIENTO	
		DOCUMENTACIÓN ESPECÍFICA CLIENTES DE ENVÍO DE DINERO	10 años
	INCIDENCIAS ALMACEN / SUMINISTROS	ORIGINAL DE LA DENUNCIA EN POLICIA O GUARDIA CIVIL POR ROBO O EXTRAVÍO PARTICIPACIONES DE LOTERIA.	HASTA SU RESOLUCIÓN
	SGC / ISO	9 CARPETAS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD / ISO DE 2014	3 años
	ONCE	BOLETOS PAGADOS INFERIORES A 2500€	5 meses
		IMPRESOS DE SOLICITUD DE PREMIOS SUPERIOR A 2500 €	
		INFORMES DE LIQUIDACIÓN DE VENDEDORES FIRMADAS	

10. CLASIFICACIÓN Y CONTENERIZACIÓN EN LAS OFICINAS

Toda la correspondencia admitida en la oficina se clasifica en los contenedores de acuerdo con la Tabla de Clasificación y Rotulación para ser transportada a los Centros de Tratamiento, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- En las oficinas debe haber una provisión de contenedores y carros suficiente, ajustada a los volúmenes de admisión de la oficina.
- Todas las oficinas deben utilizar la bandeja más pequeña posible según el volumen de envíos, incluyendo en ellas todos los envíos existentes (normalizados y no normalizados) con la finalidad de optimizar su uso en el transporte.
- Todas las bandejas deben circular sin tapa.
- No se podrán utilizar para la contenerización de envíos nacidos en la oficina las bandejas de color azul, exclusivas para el correo IPC.
- Los envíos que por su volumen no quepan en bandeja deben circular al descubierto.
- Se podrán hacer clasificaciones en carros o jaulas siempre que el transporte permita el uso de estos elementos.



9. TABLA DE ARCHIVO Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

SERIE DOCUMENTAL	MODELO	DOCUMENTOS / IMPRESOS	PLAZO DE CADUCIDAD
01		SOLAMENTE EL JUSTIFICANTE DE COBRO DE RECIBOS CON AVISO DE RECIBO	2 meses
02	M11-A M-11i	ENVIOS REGISTRADOS	8 meses
	FRC	ADMISIÓN RELACIONES DE CERTIFICADOS	
	TG.1	TELEGRAMAS	
	M4-O, M4-N	ENTREGA AUTORIZADOS Y/O FIRMADOS EN PAPEL	
		AUTORIZACIONES DE ENTREGA ASOCIADAS AL M4 (NO GENÉRICAS)	
03		HOJAS DE FIRMAS DE ASISTENCIA	1 año
05	SAP 403791	JUSTIFICANTE DE PAGO CON TARJETA BANCARIA (SÓLO CUANDO CONTENGAN FIRMA DEL CLIENTE)	5 años
		JUSTIFICANTE DE REINTEGRO DE LA TARJETA PREPAGO	
		JUSTIFICANTE DE ANULACIONES DE RECARGAS CON TARJETA MAS CERCA (TARJETA DE FIDELIZACION DE CORREOS)	
		TICKET BALANZA (PRIMERO Y ULTIMO DEL MES EN OFICINAS DEPENDIENTES)	
	G.7	RELACION DE GIROS RECIBIDOS FIRMADA POR LA UNIDAD DE DISTRIBUCIÓN	
07 (Solo Oficinas de la Zona 7)	DIL	DIL (DOCUMENTO INTERNO DE LIQUIDACION)	SIN CADUCIDAD EN OFICINA. ENVIAR A FINANZAS DE ZONA EN EL PLAZO DETERMINADO POR JEFATURA DE RED
		FACTURA DEL EXPEDIDOR	
08	M11-A	IMPRESO ADMISION SOLICITUD Y VOTO POR CORREO	5 años
	M4	ENTREGA DE VOTOS	
		CUALQUIER IMPRESO DE SERVICIO O DOCUMENTACION RELACIONADA CON PROCESOS ELECTORALES	

Se aplican **medidas reforzadas** a:

- Los clientes de Giro internacional de países de riesgo o que envíen o reciban fondos de o hacia los mismos, cuyo importe acumulado de sus operaciones en el mes natural sea superior a 1.500 euros.
- Los clientes de Giro nacional e internacional remitentes o destinatarios que superen 3.000 euros individuales o acumulados en un periodo de un trimestre natural.
- Los clientes relacionados en peticiones de Juzgados, Policía o Requerimiento del SEPBLAC (Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias de España).
- Los clientes que realicen operaciones que se consideren fuera de lo normal, inusuales o que presenten indicios de sospecha en relación con la PBC.
- Las operaciones con origen o destino a países que supongan un riesgo superior al normal y que una vez informada la Comisión de Control tome esa decisión.
- Personas de responsabilidad pública (PEP), considerándose como tal:
  - Aquellas que desempeñen o hayan desempeñado funciones públicas importantes por elección, nombramiento o investidura en otros Estados miembros de la UE o terceros países.
  - Aquellas que desempeñen o hayan desempeñado funciones públicas importantes en el Estado español, tales como altos cargos, parlamentarios nacionales y del Parlamento Europeo.
  - Aquellas que desempeñen o hayan desempeñado funciones públicas importantes en el ámbito autonómico español y en el ámbito local español, los alcaldes, concejales y demás altos cargos de los municipios, capitales de provincia o capitales de comunidad autónoma, de las entidades locales de más de 50.000 habitantes, o cargos de alta dirección en organizaciones sindicales o empresariales o partidos políticos españoles.

  Se aplican estas medidas a las referidas personas, aunque hayan dejado sus funciones, durante dos años. También se aplican a los familiares o allegados de las personas con responsabilidad pública.

  La admisión de las personas con responsabilidad pública como clientes debe ser autorizada directamente por el responsable de Oficina o Unidad de Reparto, quien trasladará su decisión al Área de Prevención, que informará en las reuniones de la Comisión para que tome razón de esta decisión.

Las operaciones en las que intervengan clientes sujetos a medidas reforzadas no se realizarán hasta que el cliente acredite su actividad económica y el origen lícito de sus fondos, mediante la presentación de documentos fehacientes.



Se distinguen **tres perfiles de riesgo:**

- **Riesgo bajo:** a estas personas se les aplican medidas simplificadas o normales de diligencia debida y no necesitan ninguna autorización específica para ser admitidos.
- **Riesgo medio:** se les aplican medidas reforzadas de diligencia debida y su admisión requiere la autorización expresa de los Directores de Oficina y Unidades de Reparto o del Área de Prevención.
- **Riesgo alto:** personas involucradas en operaciones de blanqueo o de terrorismo, que no serán admitidas como clientes de Correos.

Se aplican **medidas simplificadas** a:

- Las Administraciones Públicas, previamente clasificadas mediante su CIF por Correos, así como a sus organismos dependientes.
- Las entidades de Derecho público de los Estados miembros de la UE o de países terceros equivalentes.
- Las sociedades controladas o participadas mayoritariamente por entidades de Derecho público de los Estados miembros de la UE o de países terceros equivalentes.
- Las entidades financieras, exceptuadas las entidades de pago, domiciliadas en la UE o en países terceros equivalentes que sean objeto de supervisión para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de PBC.
- Las sucursales o filiales de entidades financieras, exceptuadas las entidades de pago, domiciliadas en la UE o en países terceros equivalentes que sean objeto de supervisión para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de PBC.
- Las sociedades con cotización en Bolsa cuyos valores se admitan a negociación en un mercado regulado de la UE o de países terceros equivalentes, así como sus sucursales o filiales participadas mayoritariamente.
- Los Giros para pago del propio servicio postal con origen y destino en el propio servicio de Correos.

Se aplican **medidas normales** a:

- Los clientes de Giro nacional e internacional que actúen en su propio nombre, remitentes o destinatarios en oficina que no superen los 3.000 euros individuales o acumulados en un trimestre.
- Los clientes de Giro internacional que envíen o reciban con países designados por el ordenamiento jurídico y realicen operaciones que acumuladas con las del último mes natural no superen los 1.500 euros (enviados o recibidos).

8.2. Medidas de diligencia debidas

- Son **medidas simplificadas**:
  - Comprobar la identidad del cliente o del titular real únicamente cuando se supere un umbral cuantitativo con posterioridad al establecimiento de la relación de negocios.
  - Reducir la periodicidad del proceso de revisión documental.
  - Reducir el seguimiento de la relación de negocios y el escrutinio de las operaciones que no superen un umbral cuantitativo.
  - No recabar información sobre la actividad profesional o empresarial del cliente.
- Son **medidas normales:**
  - Identificación del titular real y adopción de las medidas adecuadas a fin de comprobar su identidad.
  - Conocimiento de la actividad profesional o empresarial del cliente.
  - Conocimiento del propósito e índole que motiva la operación.
  - Seguimiento continuado de la relación de negocio.
- Son **medidas reforzadas:**
  - Presentación de justificación documental (documentación acreditativa de su actividad económica y documentación que justifique el origen lícito de los fondos).
  - Declaración de Actividad Económica (DAE).
  - Si en el documento de identificación presentado por el cliente no figura domicilio en España, este deberá presentar cualquier documento que acredite su estancia en España. El documento deberá ser original y recogerá el nombre completo del cliente y su dirección. Son documentos acreditativos válidos para justificar la estancia: certificado de empadronamiento, contrato de alquiler de vivienda, escritura de vivienda, seamansbook o libreta marítima. No se acepta Lista de Correos como domicilio.

8.3. Política de admisión de clientes

Para prevenir el blanqueo de capitales resulta prioritario conocer a los clientes y establecer diferentes categorías, en función de los siguientes factores: frecuencia y cuantía de los envíos, actividad que motiva los envíos, origen o destino del dinero enviado. Así se puede determinar el perfil de riesgo y, en función del mismo, aplicar las medidas oportunas.



- Operaciones en las que el cliente trata de eludir las medidas adicionales de identificación.

- En general, operaciones que pudieran estar relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.

Específicamente, Western Union prohíbe las siguientes operaciones:

- Clientes que dividan transacciones en fracciones con el fin de eludir las limitaciones legales establecidas.

- Clientes que utilicen el servicio para compra de acciones, bonos, fondos mutuos de inversión y contratos de seguro.

- Clientes que utilicen el servicio para transferir fondos con fines de juego. Cuando se tenga la certeza o simplemente se sospeche de que la transferencia de fondos tiene el propósito de tomar parte en juegos de azar, el empleado de admisión tiene la obligación de rechazar la transacción, cuando tenga origen o destino en los países considerados paraísos fiscales que se encuentran detallados en el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales.

07

Se deberán comunicar los datos obtenidos del cliente como operación sospechosa, rellenando el Formulario de Operaciones Sospechosas (Conecta) o a través de la aplicación SEDI.

8.1. Documentos de identificación válidos

Se ha de identificar a todos los clientes que quieran enviar dinero. Se consideran DOI válidos o no válidos para el servicio de Envío de dinero y Western Union los que se recogen en el siguiente cuadro, teniendo en cuenta que la Tarjeta de Asilo Político solo se permite para Envío de dinero y no para Western Union.

DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN VÁLIDOS:

Persona Física:

- Nacionalidad española:
  - **DNI**
- Nacionalidad extranjera:
  - **Tarjeta** Identidad **Extranjero/ Tarjeta de Residencia**.
  - **Pasaporte**.
  - DNI de **ciudadanos de UE o EEE**.
  - **Tarjeta de asilo político**.

Persona jurídica (Empresas, Sociedades):

- **CIF** de la persona jurídica.
- **Documento** fehaciente **acreditativo** de su denominación, forma jurídica, domicilio y objeto social.
- **DAE** de la persona jurídica, identificando al titular real.

Y **el apoderado, Representante o persona** que actúa:

- **Identificación** propia y **poder o autorización** para actuar en nombre de la persona jurídica.

NO VÁLIDOS:

- Permiso de conducir.
- Pasaporte español.
- DNI de países no pertenecientes a CEE o EEE.
- Certificado de registro de ciudadanos de la UE.
- Seamansbook o Libreta Marítima, excepto SID de la ONU.
- Carné consular, excepto expedidos por MM AA Exteriores

8. PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES

Cualquier operación de envío de dinero que dé lugar a sospechas o indicios, puede no ser aceptada y ha de comunicarse inmediatamente al responsable de la oficina o a PBC. En ningún caso podrá revelarse al cliente, ni a terceros, las actuaciones que se puedan estar realizando en relación con las obligaciones derivadas de la Ley de Prevención del Blanqueo de Capitales.

Por motivos de control de riesgo de blanqueo de capitales en los servicios de envío de dinero (Giro nacional, Giro internacional y Western Union), no se admitirán clientes que:

- Rehúsen entregar la documentación que permita su identificación.
- Presenten documentos de identificación que alberguen dudas sobre su legalidad, legitimidad, no manipulación, etc.
- Faciliten datos falsos o erróneos.
- Cuando utilicen a otros clientes para suplantar al titular real.
- Pongan fin a la relación al ser requeridos para que faciliten información.
- Personas jurídicas cuya estructura de propiedad o de control no haya podido determinarse.

Se entenderá por operaciones sospechosas, las siguientes:

- Operaciones fallidas, denominación que conceptúa aquellas operaciones que no llegan a realizarse porque el cliente rehúsa terminarla cuando se le exige algún requisito esencial de identificación o se niega a cumplimentar la Declaración de Actividad Económica (DAE) o a aportar la documentación acreditativa de su actividad solicitada.
- Operaciones inusuales o fuera de lo normal, en especial:
    - Operaciones en las que se aprecie que el cliente fracciona la operación en varias para eludir el deber de identificación adicional.
    - Cuando existan indicios o certeza de que los clientes no actúan por cuenta propia, intentando ocultar la identidad del cliente real.
    - Operaciones en las que conociendo la actividad del cliente, no exista una explicación razonable sobre el origen o destino de las operaciones realizadas.
    - Operaciones en las que el cliente no disponga o rehúse presentar la documentación justificante de domicilio permanente o temporal en España.
    - Operaciones en las que el cliente ofrece algún regalo para evitar ciertos requisitos de identificación.



Imprima el recibo | Close receipt

WESTERN UNION — *Para Enviar Dinero - Copia del Cliente*

Remitente: ANNA INES JOON	**Beneficiario:** ANNA RECIVER RECIVER	**MTCN:**	**675-515-2328**
Dirección/Telefono: Obligatorio/Opcional VIA DUBLIN 7, MADRID, MADRID, 28070, ESP	**Ciudad:**	**Fecha y hora:**	02-01-2017 12:54 PM CET
	País: España	**Detalles agente:**	CORREOS Y TELEGRAFOS,C DUBLIN 7 PARQUE FERIAL JUAN CARLOS I, CAMPO DE LAS NACIONES
Tipo de identificación: Documento de identidad emitido por el gobierno	**Servicios Opcionales:** DINERO DIA SIGUIENTE	**Cantidad enviada:**	0,10
Número de documento: ********		**Comisión:**	3,90
Motivo de la Transacción: Regalo		**Comisión de mensaje:**	
Pregunta de verificación:		**Comisión de entrega:**	0,00
		Descuento(cuando aplique):	
		Total: 4,00 Euro	
Respuesta:	**Mensaje:**	**Tipo de cambio:**	1,0000000
Número de móvil del remitente: (Si envía a un Móvil)	Número de móvil del beneficiario: (Si envía a un Móvil)	**Cantidad y moneda a entregar en destino:** 0,10 Euro	

MARKETING: Si usted decide facilitar su correo electrónico, con ello también consiente expresamente el mantenimiento al día sobre las últimas ofertas y noticias de Western Union y socios.

MENSAJE ESPECIAL PARA:ANNA INES JOON
NOS INTERESA SU OPINION!
POR FAVOR, VISITE westernunion.com/escucha Y DIGANOS LO QUE PIENSA ACERCA DE NUESTRO SERVICIO.

Gracias por utilizar Western Union

☐ **Darse de alta tarjeta Western Union**

Número de tarjeta Western Union:

puntos obtenidos:

Total de Puntos:

AVISO IMPORTANTE: Los términos y condiciones se encuentran a su disposición en las oficinas de nuestros agentes así como en nuestra página web **www.westernunion.es.** Le aconsejamos leer los términos y condiciones, en especial los que limitan la responsabilidad de Western Union® y la protección de datos de carácter personal antes de firmar este formulario. Además de la comisión por la transferencia, Western Union® y sus agentes ganan dinero en el cambio de moneda. Por favor vea la información importante sobre tipos de cambio y otras restricciones legales que pueden retrasar su transferencia incluidas en los términos y condiciones. Protéjase del fraude, sea cauteloso cuando un desconocido le solicite un envío de dinero. No divulgue los detalles de esta transacción a terceros. En caso de que tenga una consulta en relación con el Servicio, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente llamando al 900633633 (Llamada gratuita desde líneas fijas y teléfonos públicos. Para llamadas desde móviles pueden aplicarse las tarifas de red estándar. Las líneas están abiertas de lunes a domingo de 8 a 23 h.)

La presente operación queda sujeta a los términos y condiciones que se encuentran a su disposición en las oficinas de nuestros agentes así como en nuestra página web www.westernunion.es

Con su firma, usted confirma que la información que ha facilitado es correcta y que ha leído y aceptado los términos y condiciones del servicio y la información adicional disponible en la oficina de nuestro agente.

Firma del cliente:

Firma y sello del agente:

Fecha: 02-01-2017

07

También se podrá observar un resumen en pantalla de los datos de la transacción realizada.

Transferencia Completada

Pincha aquí para visualizar e imprimir el recibo.

INFORMACIÓN DE LA TRANSFERENCIA

MTCN: 675-515-2328

Fecha de presentación:	02/01/2017 06:54 AM EST	**Moneda de destino**	Euro
País de destino	España	**Tipo de cambio**	1,0000000
Cantidad enviada	EUR 0,10	**Total al destinatario**	EUR 0,10
Cargo por transferencia	EUR 3,90		
Plus por cargos	EUR 0,00		
Total	**EUR 4,00**		
Servicio de entrega	**DINERO DIA SIGUIENTE**		

INFORMACIÓN DEL REMITENTE

Nombre	ANNA INES	**Apellido**	JOON
Dirección	VIA DUBLIN 7, MADRID, MADRID	**Código postal**	28070
País	Espana		
Teléfono	+34 915963340		

DATOS DEL BENEFICIARIO

Nombre	ANNA RECIVER	**Apellido**	RECIVER

tableta digitalizadora (la firma digital del empleado se anexa automáticamente al estar registrada en WUPOS).

Por favor, confirme que esta es su firma

Capturar Firma

Cargar Borrar

Captura Firma Agente
Número Operador: 222
Nombre Operador: CRISTINA GOMEZ FERRER
Su firma es obligatoria para poder realizar transacciones. Por

Cargar Borrar

Una vez obtenida la firma del cliente y seleccionando «*Cargar*», se confirma la cantidad total a cobrar al cliente anotándolo en el campo correspondiente y se valida en «*Confirmar*».

Confirmar la transferencia

Por favor, confirme que los datos de la transferencia son correctos

Remitente	ANNA INES JOON
Beneficiario	ANNA RECIVER
Destino de pago	España
Cantidad enviada	EUR 0,10
Total al destinatario	EUR 0,10
Comisión	EUR 3,90
Cantidad total	EUR 4,00

Anote la cantidad total 4,00

Cancelar Confirmar

Por último se obtiene el número de control (MTCN) con el reguardo en pantalla que se tendrá que imprimir para dárselo al cliente remitente como justificante del envío, pues en la oficina no queda ninguna copia, dado que el resguardo queda registrado en el servidor de WU.